Formulário de Solicitação (unidade/órgão) - 0121124

Nome:
CMTI

CNPJ:
-

Cidade:
SÃO LUÍS

Estado:
MARANHÃO

Telefone de contato:
9832191773

E-mail:
cmti@mpma.mp.br

Objeto da solicitação:
Solicitação de abertura de licitação para contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de Central de Serviços (Service Desk) de TI.

Demais informações:
Em continuidade ao processo criado no sistema DIGIDOC nº 10241/2025, em 23/05/2025 às 15:19:35, através do memorando inaugural MEMO-CMTI - 592025.

Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL**, **Coordenadora da CMTI**, em 03/10/2025, às 13:18, conforme art. 21, do Ato Regulamentar nº 19/2025.

A autenticidade do documento pode ser conferida neste link informando o código verificador **0121124** e o código CRC **4C81FC46**.

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **23 de Maio de 2025 às 14:17 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: MEMO-CMTI-592025, **Código de Validação**: BE080F7CBA.

MEMO-CMTI - 592025
Código de validação: BE080F7CBA

A Sua Senhoria o Senhor

PAULO GONÇALVES ARRAIS

Diretor-Geral da Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão

Assunto: Solicitação de abertura de licitação para contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de Central de Serviços (Service Desk) de TI.

Senhor Diretor-Geral,

CONSIDERANDO que na data de **23 de junho de 2025 finda a vigência do Contrato n.º 42/2024**, celebrado com a empresa INTEROP INFORMÁTICA LTDA (CNPJ 86.703.337/0001-80), para prestação de serviços na área de Tecnologia da informação (TI), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Gerenciamento de Serviços de TI, com serviços de atendimento ao usuário de TI, remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), visando atender às necessidades do Ministério Público do Estado do Maranhão;

CONSIDERANDO que a prestação dos serviços desta contratação é de natureza continuada, e que, portanto, com fulcro na CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA e na previsão legal contida no inciso II do art. 57, da Lei nº 8.666/93, esta unidade gestora adotou as providências necessárias para prorrogação por mais 12 (doze) meses, tendo solicitado formalmente à Contratada a concordância para celebração de termo aditivo e envio de proposta (ANEXO: E-mail - Solicitação de Concordância e Proposta Comercial). Todavia, após significativo período de inércia, a INTEROP apresentou em resposta documento listando suas

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **23 de Maio de 2025 às 14:17 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: MEMO-CMTI-592025, **Código de Validação**: BE080F7CBA.

condicionantes para renovação da avença, as quais não possuem amparo contratual ou legal, bem como ferem diretamente dispositivos contratuais, a exemplo da CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA BASE LEGAL E DA VINCULAÇÃO, segundo a qual a execução do contrato vincula-se aos requisitos previstos no Edital do Pregão Eletrônico nº 04/2022, e consequentemente, viola o princípio da vinculação ao instrumento convocatório (ANEXO: OFÍCIO_124_INTEROP_MPMA_RENOVAÇÃO2025_CONDICIONANTES);

CONSIDERANDO o histórico de reiterados descumprimentos contratuais por parte da Contratada, observados desde o primeiro dia de execução dos serviços, em 15/07/2024, e formalizados por meio das notificações expedidas (NOT-CMTI-62024, NOT-CMTI-92024, NOT-CMTI-102024, NOT-CMTI-122024, NOT-CMTI-22025, NOT-CMTI-32025 e NOT-CMTI-42025).

CONSIDERANDO os processos de aplicação de sanções administrativas (PA nº 226812024 e PA nº 52682025), que registram as evidências de condutas injustificadas da Contratada que maculam a execução do objeto pactuado e violam cláusulas contratuais, devido ao retardamento da prestação de serviços pela ausência de documentações exigidas em edital; a ausência de profissional para execução de serviços essencialmente presenciais; o descumprimento contínuo dos níveis mínimos de serviço exigidos (NMSE); a ausência de treinamento de seus colaboradores para atendimento a serviços de videoconferência do MPMA; a alocação de profissionais em unidades ministeriais sem prévia comunicação à CMTI para autorização de acesso; o descumprimento da Política de Segurança da Informação do MPMA (Ato Regulamentar nº 07/2020);

CONSIDERANDO que a conduta da Contratada de retardar a resposta ao pedido de concordância e de impor condicionantes para prorrogação contratual, inviabilizou a continuidade da prestação dos serviços mediante a celebração de aditivo de prazo ao Contrato nº 42/2024;

CONSIDERANDO que tal circunstância impõe riscos significativos à continuidade do serviço público prestado por este órgão, comprometendo o regular desempenho de suas

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **23 de Maio de 2025 às 14:17 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: MEMO-CMTI-592025, **Código de Validação**: BE080F7CBA.

atribuições funcionais e administrativas, vinculadas aos princípios constitucionais elencados no art. 97 da Constituição Federal que regem a Administração Pública, dentre eles o da eficiência, com o escopo de produzir e realizar a adequada defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis;

CONSIDERANDO que o Ministério Público do Estado do Maranhão possui várias áreas de competências administrativas e finalísticas, na Capital e Interior do Estado para serem atendidas no quesito infraestrutura de equipamentos e redes, suporte especializado aos usuários e serviços de tecnologia da informação. Assim, compete à CMTI atender, entre outras, as seguintes necessidades de TI: prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções de tecnologia e gerenciar o atendimento e o suporte técnico aos usuários das soluções tecnológicas;

CONSIDERANDO que a contratação de serviços de suporte e atendimento ao usuário de recursos de TI faz-se necessária para: atender as necessidades de Tl das áreas administrativas e finalísticas do MPMA; prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções tecnológicas, incluindo: gerenciar as atividades de planejamento, operação, manutenção, suporte e atualização da infraestrutura Tecnológica do MPMA; administrar os equipamentos de TI; administrar as redes de comunicação de dados; administrar os servidores físicos e virtualizados; administrar os sistemas internos e externos; administrar os sistemas de gerenciamento de bancos de dados; administrar os serviços de armazenamento e backup; administrar os serviços de e-mail corporativo; administrar os serviços que proporcionem a segurança da informação; administrar os serviços em ambiente de computação em nuvem; gerir o conhecimento relacionado às soluções de TI; gerir as mudanças no ambiente de TI com o mínimo de impacto no funcionamento dos serviços e das soluções; monitorar a operação dos serviços e das soluções de TI, conforme níveis acordados, e minimizar o impacto de eventuais incidentes sobre os processos de negócio, por meio do oferecimento de soluções de contorno e da rápida restauração dos serviços afetados; gerenciar o processo de tratamento de problemas, por meio da análise de causas-raiz e da identificação e adoção de soluções definitivas; prover o atendimento e o suporte

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **23 de Maio de 2025 às 14:17 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: MEMO-CMTI-592025, **Código de Validação**: BE080F7CBA.

técnico aos usuários das soluções tecnológicas, incluindo, dentre outros: manter canais de comunicação eficientes com os usuários dos serviços e das soluções de TI; atender as solicitações de serviços padronizados constantes do catálogo de serviços de TI; administrar os serviços de impressão corporativa; administrar o domínio virtual utilizado na Instituição, garantido a segurança da informação; administrar as transmissões de reuniões e eventos ocorridos por meio online e presencial; realizar apoio técnico e operacional durante os eventos e reuniões, sejam elas presenciais ou online; avaliar a qualidade dos serviços e das soluções de TI com base na satisfação do usuário;

CONSIDERANDO que os referidos serviços são IMPRESCINDÍVEIS para a continuidade de diversas atividades do MPMA, especialmente diante da contínua expansão das demandas na área de Tecnologia da Informação, impulsionada pela atuação intensificada nos últimos anos, pelos relevantes investimentos já realizados e pelos projetos estratégicos em fase de implementação, alinhados ao Planejamento Estratégico institucional. Com isso, o parque tecnológico cresce de forma expressiva, acompanhado do aumento significativo das solicitações de suporte técnico aos serviços e sistemas utilizados na Instituição, aumentando a demanda por serviços de TI e atendimento aos usuários. Assim, é imprescindível a contratação de empresa especializada em TI para atendimento, suporte técnico, operações de infraestrutura (1º, 2º e 3º níveis) e operação assistida para atender às necessidades ligadas às áreas de competência do MPMA, garantindo a continuidade do atendimento rápido e eficiente a todos os membros e servidores, de acordo com as boas práticas de TI;

CONSIDERANDO que a descontinuidade desses serviços poderá resultar em interrupções no atendimento aos usuários, indisponibilidade de sistemas essenciais, perda de conhecimento técnico acumulado e comprometimento da integridade das informações;

CONSIDERANDO a natureza estratégica e o papel crítico dos serviços de Tecnologia da Informação (TI) essenciais ao suporte contínuo e seguro das atividades institucionais, ressaltamos a necessidade da contratação de empresa especializada na prestação de serviços

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **23 de Maio de 2025 às 14:17 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: MEMO-CMTI-592025, **Código de Validação**: BE080F7CBA.

técnicos da área de TI, organizados em uma Central de Serviços 24x7. Os riscos atrelados à indisponibilidade ou falhas nos sistemas de TI podem comprometer diretamente a continuidade dos serviços públicos, a segurança da informação, a integridade de dados e a comunicação interna e externa.

CONSIDERANDO o quadro reduzido de profissionais de TI lotados nesta Coordenadoria para realizar tarefas operacionais de suporte e atendimento de 1º, 2º e 3º níveis a um universo aproximado de 2.777 (dois mil, setecentos e setenta e sete) usuários, em todas as unidades do MPMA, distribuídas nos edifícios do órgão localizados na Capital e Interior do Estado, e tendo em vista o expressivo volume de chamados registrados na ferramenta *Chamado Rápido*, que totaliza, até o presente momento, 14.521 (quatorze mil, quinhentos e vinte e um) chamados, o que representa uma média mensal de 1.452 chamados/mês, ao longo dos 10 (dez) meses de execução dos serviços contratados;

CONSIDERANDO a necessária alocação de profissionais capacitados para assegurar a continuidade e o restabelecimento da infraestrutura de TI, bem como para executar as atividades de monitoramento do ambiente em regime de 24x7, incluindo a atuação fora do horário administrativo, decorrente da complexidade dos serviços prestados, da criticidade do ambiente tecnológico e da elevada dependência desses recursos por parte dos usuários para a execução de suas atividades administrativas e finalísticas;

CONSIDERANDO que atividades sensíveis e estratégicas inerentes à TI, como tarefas de planejamento, inovação, coordenação, supervisão, controle e governança, são necessárias e devem ser exercidas por servidores do quadro efetivo da Instituição, segundo ACÓRDÃO Nº 1200/2014 - TCU - Plenário;

Isto posto, como as atividades a serem contratadas são indubitavelmente de natureza operacional, visam preencher lacunas de atuação operacional de TI em situações de emergência, dentro e fora do horário administrativo, e ainda oportunizar a este órgão ministerial desenvolver as tarefas de planejamento, coordenação, supervisão, governança e controle de TI com maior

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **23 de Maio de 2025 às 14:17 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: MEMO-CMTI-592025, **Código de Validação**: BE080F7CBA.

eficiência.

Nessa esteira, para garantir a continuidade dos serviços operacionais rotineiros de TI e aumentar o grau de satisfação dos usuários internos e externos relativa à qualidade dos serviços, a CMTI se empenha para contratar serviços de Atendimento e Suporte Técnico aos usuários de recursos de TI e de Sustentação em Redes de Computadores - comumente chamado de Service Desk - de forma remota, presencial e continuada, seguindo as diretrizes institucionais para assegurar a qualidade dos serviços.

Tendo em vista a natureza essencial e continuada dos serviços, a pretensa contratação está aderente às diretrizes estabelecidas no Planejamento estratégico institucional 2021 - 2029, alinhada aos seus objetivos estratégicos (Assegurar a disponibilidade e a aplicação eficiente dos recursos orçamentários e Prover soluções tecnológicas integradas e inovadoras), bem como está prevista no Plano de Contratação Anual 2025 da CMTI.

Neste sentido, vimos solicitar os procedimentos necessários para abertura de processo licitatório, registro de preços, contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da informação e Comunicação (TIC), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando atender às necessidades do Ministério Público do Estado do Maranhão.

Atenciosamente,

assinado eletronicamente em 23/05/2025 às 14:17 h (*)

NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
ANALISTA MINISTERIAL
COORDENADORA

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1	**OBJETO**
	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.
2	**REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**
	Requisitos de Negócio: Manutenção dos canais de comunicação com os usuários dos serviços e das soluções de TIC, dentro do horário e perfil de atendimento definidos pelo MPMA, através dos canais: ● Sistema de gerenciamento de chamados (ferramenta de ITSM); ● App para abertura, consulta e acompanhamento de chamados por celular e/ou dispositivos móveis; ● Telefone, disponível para registro de chamados de acordo com tabela a ser definida; ● E-mail; ● Chatbot; e, ● Ferramenta de automatização de processos de infraestrutura. Os canais descritos no item anterior poderão ser alterados a qualquer tempo pela CONTRATANTE. Manutenção da central de serviços (Service Desk) e atendimento às solicitações de serviços padronizados (Níveis 1, 2 e 3) constantes do catálogo de serviços de TIC (remoto e/ou presencial), dentro do horário e perfil de atendimento definidos pelo MPMA, observando o atendimento ao Nível Mínimo de Serviço Exigido - NMSE. Manter os serviços de Nível 1 e 2 (atendimento, telefonia, certificado digital, impressão, softwares corporativos, equipamentos, videoconferências, acompanhamento de eventos, seminários e reuniões entre outros), com equipe técnica qualificada, com senioridade definida. Manter os serviços de Nível 3 (equipamentos, redes, servidores físicos e virtuais, sistemas internos e externos, SGBDs, armazenamento e backup, serviços corporativos, serviços de segurança da informação, ambiente de computação em nuvem, entre outros), com equipe técnica qualificada, conforme descrito neste documento e senioridade. Acionamento e acompanhamento de prestadores de serviços de outros contratos do MPMA quando necessário, tais como: emissão de certificados digitais, central telefônica, links de circuitos de conectividade e internet, serviços de manutenção corretiva e preventiva de datacenter, serviços de refrigeração, serviços de impressão e outros. Operação das salas de situação do MPMA (equipamentos de audiovisual, videoconferência, eventos, reuniões, seminários, entre outros), ou locais externos, dentro do horário e, eventualmente, além da janela de

atendimento definida, incluindo finais de semana e feriados, quando necessário, com o perfil de atendimento definido, observando o atendimento aos NMSE.
Monitoração dos ativos, equipamentos de proteção elétrica, serviços e das soluções de TIC definidos no item a ser criado, SERVIÇO DE MONITORAMENTO, em regime 24x7, observando o atendimento aos NMSE, considerando sempre a experiência do usuário.
Implementar de forma progressiva e continuada, conforme a evolução de maturidade e orientação da CONTRATANTE, todas as práticas definidas pelo ITIL V4 (e posteriores). Inicialmente, devem ser mantidos, no mínimo, os processos de Gerenciamento de Incidentes e Requisições, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Configurações, Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento de Conhecimento.
Esses serviços são providos pela realização ininterrupta, 24x7, 365 dias por ano, de operações compostas por atividades que sozinhas ou em conjunto, sequenciadas ou simultâneas, possibilitam a existência e permanência dos mesmos segundo critérios de Níveis Mínimos de Serviço - NMS.

CARACTERÍSTICAS GERAIS DO AMBIENTE

O MPMA conta com 2 (dois) perfis de atendimento, a saber: Usuários Prioridade 1 (Servidores Efetivos, Comissionados, Cedidos, Estagiários, Voluntários e demais Terceirizados) e Usuários Prioridade 0 (Procuradores de Justiça e Promotores de Justiça).
O atendimento das demandas deverá levar em consideração os 2 perfis de atendimento, assim como deverá ser realizado em observação ao calendário oficial da Administração Pública Estadual publicado em portaria específica editada pelo MPMA (a critério do CONTRATANTE poderão haver ajustes pontuais no calendário), conforme tabela abaixo:

Tabela - Horário de Atendimento

Perfis de atendimento	Horário de atendimento (N1)	Janela de Trabalho (N1)	Horário de atendimento (N2)	Janela de Trabalho (N2)	Horário de atendimento (N3)	Janela de Traba (N3)
Usuários Prioridade 0	08:00h às 18:00h	10 horas	08:00h às 18:00h	10 horas	08:00h às 18:00h	10 horas
Usuários Prioridade 1	08:00h às 18:00h	10 horas	08:00h às 18:00h	10 horas	08:00h às 18:00h	10 horas

Os serviços programados deverão ser prestados, em regra, dentro do horário de funcionamento do órgão. Contudo, nas situações que exijam atuação de Nível 3 em atividades como manutenção preventiva ou corretiva de infraestrutura, atualizações de softwares, aplicação de patches, ajustes em servidores e demais acompanhamentos necessários para assegurar a disponibilidade e continuidade dos serviços, a CONTRATADA deverá realizar os atendimentos em janelas específicas previamente agendadas, inclusive fora do expediente ou da janela de atendimento regular, em feriados ou finais de semana, de modo a não impactar a rotina institucional. Nessas hipóteses, os chamados deverão ser formalmente registrados e tratados conforme os procedimentos previstos em Termo de Referência.
Em caráter excepcional, com solicitação prévia e sem ônus para a CONTRATANTE, poderão ser demandados serviços fora dos horários de atendimento, incluindo feriados e finais de semana.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Os horários apresentados na referida Tabela podem ser atualizados pelo órgão sem ônus à CONTRATANTE, respeitado o quantitativo de horas previstas nas respectivas janelas.

CARACTERÍSTICAS GERAIS DO AMBIENTE

USUÁRIOS DOS SERVIÇOS

Perfil	Quantidade
Usuários Prioridade 0 - Membros do MPMA	312 (trezentos e doze)
Usuários Prioridade 1	2500 (dois mil e quinhentos)
Total	**2812 (dois mil oitocentos e doze)**

INFRAESTRUTURA DE TI - PRINCIPAIS ATIVOS DE TECNOLOGIA

Tipo	Fabricante	Modelo	Quantidade
Estações de trabalho	POSITIVO	Pos At Série D	10
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 790	27
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 7010	676
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 7070	495
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 7050/7040	449
Estação de trabalho	HP	Prodesk G6/ G9	1000
Estação de trabalho	Dell	Optiplex 7020 SFF	300
Estação de trabalho	Lenovo	Thinkstation, modelo P340 TSW	70
Totem	DWL	Interativo tipo terminal	13
Estações de trabalho	HP	EliteOne 800 G1	5
Ultrabook	HP	Elitebook 840 G3	316
Notebook	HP	Probook G8	546
Tablet	Samsung	Galaxy Tab A7 Lite	68
Servidor de Rack	IBM	Thinkserver	1
Servidor de Rack	Dell	Enclosures blade PowerEdge M1000e	2
Servidor de Rack	Dell	Servidores blade PowerEdge M620	4

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Servidor de Rack	Dell	Servidores blade PowerEdge M915	8
Servidor de Rack	Dell	Servidores em rack PowerEdge R620	10
Servidor de Rack	Dell	Switch ethernet PowerConnect M6220	4
Servidor de Rack	Dell	Switch fibre channel Brocade M5424	4
Servidor de Rack	Dell	Switch fibre channel Brocade 300	6
Servidor de Rack	Dell	Unidades controladoras de storage PowerVault M3620f c/ 24 discos SAS de 600Gb cada	1
Servidor de Rack	Dell	unidades de armazenamento PowerVault MD1220 c/ 24 discos SAS de 600Gb cada	7
Servidor de Rack	Dell	unidade de backup em fita PowerVault TL4000	2
Unidade de Armazenamento	Pure Storage	Unidade de armazenamento All-Flash Array, Modelo X20R2	1
Backup	Dell/EMC	Módulo Principal com desduplicação - 36TB	2
Backup	Dell/EMC	Módulo de expansão - 45TB cada	6
Terminal de Videoconferência	Polycom	Group 310 EEIV 4X	10
Terminal de Videoconferência	Polycom	Group 500 EEIV 4X	2
Appliance de Videoconferência	Polycom	RMA (Resource Manager)	1
Appliance de Videoconferência	Polycom	DMA (Controle de Chamadas)	1
Appliance de Videoconferência	Polycom	MCU (Unidade Controladora Multiponto	1
Switches	HP	1920S	200
Switches	3Com	5500G-EI, 4500-PWR, 4210	63
Access Points Wireless	Alcatel-Lucent	OAW-AP1201	142
Access Points Wireless	3Com	3Com 8760	97
Switches CORE	HPE	HPE5940 (JH395A)	4
Switches CORE	HPE	HPE5130 (JH324A)	3

IMPRESSORAS E MONITORES

Modelo	Quantidade
Samsung ML 3710 e 3750 e SL-M4020	773

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Impressora Xerox Colorqube CQ8880DN	1
Impressora Plotter HP	2
Impressoras Térmicas TTP 244CE	186
Scanners Epson GT-S80, Avision AD230,Kodak Scanmate i1150 e Kodak S2040, Epson DS 530, Avision AD340 G	1000
TV DE 48 POLEGADAS	5
Monitores, 17, 23 e 27 polegadas	2.500
Nobreaks SMS de 1.4 KVA e Microsol 800 e 1,2 KVA, NHS Premium PDV Senoidal, Ragtech, modelo One UU Nitro 2000VA	1.400
Estabilizadores SMS de 2 KVA, 1 KVA e Transformador de tensão de 1KVA Bivolt	1400
Projetor (Datashow) com telão	47

SERVIÇOS DE REDE

Serviço	Fabricante	Descrição	Instâncias
Proxy de rede	squid-cache.org	Squid	1 servidor virtual
Servidor Web	Apache Nginx.org	Apache HTTPD Nginx web server	20+
Banco de dados em memória	Redis Labs	Redis	1 container
Banco de dados orientado a documentos	MongoDB, Inc.	MongoDB	1 container
Message broker	VMware	RabbitMQ	1 container
Cache em memória distribuído	Memcached	Memcached	1 servidor virtual
Servidor de automação	Jenkins	Jenkins	2 servidores virtuais
Correio Eletrônico	Google	Workspace	Nuvem Google
Firewall	Fortigate	Firewall Fortinet 1500D	2 appliances físicos
Diretório LDAP	Microsoft	Active Directory (WS2016)	4 servidores virtuais
DNS interno	Microsoft	Windows Server 2016	4 servidores virtuais
DNS externo	Ubuntu	Bind9	1 servidor virtual
DNSSEC	Ubuntu	Bind9	1 servidor virtual

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

VPN	Fortigate	Fortigate	1 appliance
VPN	Ubuntu	Openvpn	1 servidor virtual
DHCP	Microsoft	Windows Server 2012	1 servidor virtual
WSUS	Microsoft	Windows Server 2016	4 servidores virtuais
Compartilhamento de arquivos	Microsoft	Windows Server 2012	1 servidor virtual
Wifi	Alcatel-Lucent	OmniVista 2500 NMS	2 appliances virtuais
Wifi	3Com	3Com WX3024	2 appliances físicos
Videoconferência	Polycom		3 appliances físicos e 1 servid virtual
Backup	DELL	Datadomain	Controladoras físicas, gerenciamento web, servidor virtual - software networker

SISTEMAS OPERACIONAIS

LINUX
CentOS 4/5 or later (64-bit)
CentOS 7 (64-bit)
CentOS 8 (64-bit)
Debian GNU/Linux 6 (64-bit)
Oracle Linux 4/5 or later (64-bit)
Oracle Linux 6 (64-bit)
Oracle Linux 7 (64-bit)
Red Hat Enterprise Linux 8 (64-bit)
SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
SUSE Linux Enterprise 12 (64-bit)
Ubuntu Linux (32-bit)
Ubuntu Linux (64-bit)
Kali Linux
CAINE 64 bits

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

WINDOWS
Microsoft Windows 10 (64-bit)
Microsoft Windows 8.x (64-bit)
Microsoft Windows Server 2003 Standard (64-bit)
Microsoft Windows Server 2008 (64-bit)
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
Microsoft Windows Server 2016 or later (64-bit)

VIRTUALIZAÇÃO

Solução	Versão	Quantidade de Servidores	Máquinas Virtua
VMware vSphere with Operations Manager	6.7 / 7	21	269

SOFTWARES E APLICATIVOS

Softwares/Aplicativos
Nagios
Zabbix
Networker Backup
FOG Project
OCS inventory
Citsmart (ITSM)
Portainer
SARG
Kaspersky
Libreoffice
Microsoft Office
Pentaho Data Integration
Qlik Sense
Openvas

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Redmine
Gitlab
Google Workspace
.NET 4
.NET Core
Spring
Spring Boot
Python
OpenVAS

SISTEMAS GERENCIADORES DE BANCO DE DADOS

SGBD	Versão	Quantidade
PostgreSQL	9.2 ou superior	4
MS SQL SERVER	2013	1
MS SQL SERVER	2012 ou superior	4
ORACLE	19 ou superior	2
ORACLE RAC	19 ou superior	2
ORACLE Dataguard	19 ou superior	2
Mysql	5.7 ou superior	1

SERVIDORES DE APLICAÇÃO, WEB E PLATAFORMAS

Servidores de Aplicação, Web e Plataformas
Apache
Nginx
Docker
Kubernetes
Tomcat
Jboss
Joomla

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Wordpress
Elasticsearch
Grafana
Solr
Moodle
IIS (Internet Information Services)

PRINCIPAIS SISTEMAS DO MPMA

Nome	Arquitetura	Banco de Dados	Criticidad
Nagios	PHP 5.3		ALTA
Ouvidoria	PHP(ZF2)	MySQL	
Relógio de Ponto	JAVA		
Transparência	HTML		
Site do MPMA	PHP(Joomla)	MySQL	ALTA
Boletim Interno	PHP	MSSQL	ALTA
CPL	PHP(Laravel)	Postgres	
Portais Setoriais	PHP(Wordpress)	MySQL	
Folha Online	PHP	MSSQL	
Folha	Delphi	MSSQL	ALTA
Consulta a Processos	PHP		
DIGIDOC	JAVA	Oracle	ALTA
Sistema de Portarias	PHP	MSSQL	
SIMP	JAVA	Oracle	ALTA
Cadastro de Visitantes (Recepção)	VB		
Protocolo Interno / Processos	VB	MSSQL	
Ponto Eletrônico (Web Service / Area servidor)	PHP	PostgreSQL	
SISPADI	VB	MSSQL	

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Sistema de Controle de Protocolo	VB	MSSQL	
Distribuição de Processos	VB	MSSQL	
CDN	PHP	PostgreSQL	ALTA
API de autenticação	PHP	PostgreSQL	ALTA
Corregedoria	PHP(ZF2)	MySQL	
Adiantamentos	VB	MSSQL	
Assinatura Digital	PHP/Java		ALTA
EVoto	PHP	Postgres	
GESP	PHP	MSSQL	ALTA
API Mailer	PHP		
Cadastro Nacional de Violência Doméstica	PHP		
Cadastro de membros	PHP		
Cadastro de Direitos Coletivos	PHP		
Eventos - ESMP	PHP(Moodle)	Postgres	
EAD - ESMP	PHP(Moodle)	Postgres	
Seletivos	PHP(Laravel)	Mysql	
Eventos - ESMP	Ionic		
Aplicativo MPMA	Ionic		
Aplicativo CNOMP	Ionic		
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA	PHP	MSSQL	
API Busca	PHP		
Diário Eletrônico	PHP		
Sistema de execução de mandados (SISMAND)	VB		
Neonatal			
Postagens			
Portal de Peticionamento	HTML		

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Sistema de Informação de Custo	QlikSense		
Confúcio	Python/Spring Boot	MySQL/MSSQL Server	ALTA
API GAECO	.NET Core/Spring Boot	MSSQL Server/Elasticsearch	ALTA
Perdigueiro	Spring	MSSQL Server/Elasticsearch	ALTA
Argus	.NET 4.5	MSSQL Server	ALTA
Nyx (App Móvel)	.NET/Xamarin	SQL Server/Elasticsearch	
SIMBA	Java/PHP	Oracle	ALTA
SITTEL	Java/PHP	Oracle	ALTA
Velti	Java	PostgreSQL	ALTA
BIS	Proprietário	MSSQL Server	ALTA
SEI	PHP	PostgreSQL	ALTA

HISTÓRICO DE CHAMADOS TÉCNICOS

Níveis 1 e 2

Período	Quantidade 2024
Janeiro	1343
Fevereiro	1395
Março	1472
Abril	1600
Maio	1199
Junho	1329
Julho	1799
Agosto	1607
Setembro	1409
Outubro	1489
Novembro	1577

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

	Nível 3	Dezembro	1213
		Qtd. Média Mensal	**1452,67**
		Total Anual 2024	**17432**
		Período	**Quantidade 2025**
		Janeiro	1733
		Fevereiro	2585
		Março	1661
		Abril	1651
		Qtd. Média Mensal	**1907,5**
		Total Anual 2025	**7630**

Período	**Quantidade 2024**
Janeiro	259
Fevereiro	215
Março	194
Abril	194
Maio	151
Junho	167
Julho	175
Agosto	170
Setembro	126
Outubro	184
Novembro	181
Dezembro	178
Qtd. Média Mensal	**182,83**

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Total Anual 2024	**2194**
Período	**Quantidade 2025**
Janeiro	269
Fevereiro	323
Março	257
Abril	231
Qtd. Média Mensal	**270**
Total Anual 2025	**1080**

OUTROS ITENS DE CONFIGURAÇÃO

Tipo	**Descrição**	**Quantidade**
Servidores e Appliances	Servidores Virtuais	269
Rede e Telefonia	Switches com PoE	263 (200 do modelo HPE1920S 48 porta. 63 do modelo 3Com)
Rede e Telefonia	Switches-core	6 (fabricante HPE)
Rede e Telefonia	Controladoras Wifi	4 (2 virtuais e 2 físicas)
Rede e Telefonia	Access Points Wifi	142 do modelo Alcatel-Lucent AP1201 + 97 do modelo 3Com8760
Storage	Total de Controladoras	4
Storage	Total de Gavetas	25
Correio Eletrônico	Contas de correio eletrônico	2.350

SERVIÇOS, SISTEMAS E ATIVOS DE TI CRÍTICOS PARA O MPMA

Nome de serviços/Sistemas/Ativos
Folha de pagamento
SIMP
DIGIDOC
PJe
ERP GESP (RH, SAÚDE, MATERIAL, PATRIMÔNIO, E-VOTO, POSTAGENS, COMPRAS, CONTROLE DE ACESSO)

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Portal MPMA (site institucional - internet e intranet)
Links de Internet e rede lan (roteadores e switches)
Correio Eletrônico (em nuvem - software como serviço (SAAS) - Google Workspace Business)
Active Directory
Servidor de arquivos
Sistema de backup (networker e proxys (máquinas virtuais) - software, datadomains)
Sistemas web publicados na estrutura de containers (NEONATAL, CORREGEDORIA, PERITUS, etc.)
Solução de Wifi (Controladora Omnivista - appliance virtual)
Repositório de arquivos para aplicações web internas (CDN - máquina virtual)
SEI (Sistema Eletrônico de Informações)

CENTRAL DE SERVIÇOS

A solução de TIC abrange a implantação e operação de uma Central de Suporte e Serviços de TIC (Service Desk/Help Desk), serviço considerado essencial e de natureza continuada, com a finalidade de atender às demandas de TIC dos usuários da CONTRATANTE, além de manter, operar e suportar o ambiente de Infraestrutura de TIC do MPMA.

A Central de Suporte e Serviços deverá ser estruturada na forma de múltiplos serviços distintos e integrados entre si, conforme relação a seguir:

Serviço de estruturação, implantação e operação da Central de Suporte e Serviços de TIC (*Service Desk*), conforme as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) e pelas normas de segurança da família ISO/IEC 27000;

Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de 1º (primeiro nível);

Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de 2º (segundo nível);

Prestação de serviços técnicos especializados de Suporte e Operação de Serviços de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) de 3º (terceiro nível);

Serviços de gestão e atualização: Da base de conhecimento, do catálogo de serviços, gestão de configuração e gestão de mudanças.

A Central de Suporte e Serviços de TIC deverá ser o agente centralizador (ponto central) das ações e interações entre os usuários e os diversos prestadores/fornecedores de serviços de TIC da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá estruturar, implantar e operacionalizar a Central de Suporte e Serviços com os seguintes objetivos:

Ser o ponto único de contato com os usuários de TIC da CONTRATANTE para registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições relacionadas à utilização dos serviços de TIC, atuando como a primeira instância de atendimento aos usuários;

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

	Registrar e classificar as informações sobre os chamados de forma a possibilitar a resolução adequada, a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisão gerencial; Coordenar as atividades necessárias para restaurar a operação normal dos serviços de TIC dentro das metas estabelecidas nos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços - INMS; Registrar, acompanhar e solucionar todos os problemas, incidentes e solicitações de serviços de TIC dentro das metas estabelecidas nos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços - INMS; Supervisionar a resolução de todos os problemas, incidentes e requisições, qualquer que seja a fonte inicial. Quando o problema, incidente ou requisição for resolvido/atendido, a Central de Suporte e Serviços deve assegurar que o registro do chamado tenha sido completado, esteja correto e que a resolução tenha sido homologada pelo usuário; Manter os serviços disponíveis levando em consideração os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços - INMS através da operação, monitoramento e sustentação da infraestrutura e administração de Banco de Dados; Fornecer aos usuários informações sobre o andamento dos chamados por eles abertos. Os seguintes recursos são considerados como parte integrante da solução e deverão ser providos pela CONTRATADA, às suas expensas: Unidade de Resposta Audível (URA) com características e funcionalidades necessárias e suficientes à prestação dos serviços; Atendimento a todos os normativos e recursos necessários a execução dos serviços de central de atendimento; HD’s externos com capacidade mínima de 1 TB a ser utilizado pelos Técnicos de atendimento durante os procedimentos pertinentes; 1 (um) conjunto de ferramentas para a célula de Atendimento de 2º nível, com maleta para acondicionamento e transporte, incluindo, no mínimo, chaves em tamanhos adequados aos atendimentos, com pontas em formato fenda simples, fenda cruzada, hexagonal (allen), canhão, torx, alicates de bico, de corte, de crimpagem e de descascar fios, extrator de chip, extrator de componentes de três garras retráteis, pinça, aparelho de solda e multímetro. As ferramentas deverão ser suficientes em termos de quantidade e qualidade para garantia da plena execução dos atendimentos padronizadas conforme legislação vigente; Além do conjunto de ferramentas, a equipe técnica de atendimento de 2º nível deve dispor de jaleco e avental anti estáticos na qual contenham bolso e manga; Pulseira eletrostática; Compressor de ar e aspirador de pó com baixa produção de ruído; Máscaras, luvas antiestáticas e material de limpeza de ativos de TI; Softwares e Hardwares, tais como computadores e sistemas operacionais, compatíveis com o ambiente do MPMA; Demais insumos efetivamente necessários à plena execução da Central de Suporte e Serviços, conforme disposto em Termo de Referência. A prestação dos serviços não deverá ser apenas de reação a incidentes ou problemas, mas também proativa, aplicando medidas para a manutenção da regularidade da operação e uso dos recursos de TIC. Os serviços que fazem parte do escopo desta contratação estão divididos por grupos de serviço, a saber:

- Atendimento ao usuário;
- Operação e Monitoramento da Infraestrutura;
- Sustentação da Infraestrutura;
- Administração de Sistemas e Banco de Dados.

Considerando a natureza dinâmica e evolutiva dos serviços de TIC, poderão ser realizados ajustes no escopo dos grupos de serviço acima relacionados, nos termos dos arts. 124 e 125, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, desde que justificados por necessidade de aprimoramento técnico, adequação às especificações originalmente contratadas ou inovação tecnológica devidamente comprovada.

Admite-se a possibilidade da criação de novo grupo de serviço, ainda com fundamento no dispositivo legal acima indicado, observadas as seguintes condições:

O novo grupo de serviço deve manter alinhamento ou similaridade funcional com um grupo de serviço já existente (serviços e atividades);

Os perfis dos profissionais a serem alocados estejam previamente previstos contratualmente, ou possam ser ajustados conforme os arts. 124 a 127 da Lei nº 14.133/2021;

Seja realizada estimativa do volume de serviços para o novo grupo de serviço, resguardando alinhamento ou similaridade com um grupo de serviço já existente (estimativa de necessidades e horário de atendimento);

Sejam aplicados os mesmos critérios de mensuração dos serviços, devendo ser vinculado ou definido um Indicador de Nível de Serviço - NS para o novo grupo de serviço, com as respectivas metas e penalidades;

Seja adotada a mesma metodologia de avaliação prevista para os demais grupos de serviço.

A CONTRATADA deverá disponibilizar e utilizar solução de acesso remoto que assegure a preservação da privacidade e da segurança das informações dos usuários, contemplando, no mínimo, mecanismos de gerenciamento centralizado, autorização prévia do acesso e registros de auditoria de acessos e atividades realizadas, de modo a garantir transparência e rastreabilidade das intervenções efetuadas. Além disso, deve prover relatórios exportáveis, integração com serviço de diretório (AD), distribuição e atualização de software centralizadas, inventário de dispositivos, políticas de segurança configuráveis e controle granular de recursos (habilitar/desabilitar funcionalidades durante uma sessão).

SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL (REMOTO)

Será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TIC da CONTRATANTE, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados.

O Serviço de Central de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados repassados para outras equipes (atendimento de 2º e 3º Níveis, equipe da CONTRATANTE ou fornecedores externos), com controle dos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços.

A equipe de Suporte Técnico e Atendimento de 1º Nível será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras:

Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela CONTRATANTE;

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

	Prestar suporte remoto de 1º (primeiro) nível aos usuários de TIC, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro dos prazos determinados em Termo de Referência; Atuar como ponto único de contato entre o usuário e demais equipes especializadas da CONTRATANTE; Registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições/incidentes), direcionados à área de TIC da CONTRATANTE, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento; Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados periodicamente sobre o estado e andamento dos seus chamados; Finalizar os chamados resolvidos neste nível e nos demais níveis após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento; Escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2º Nível ou 3º nível, os incidentes ou requisições de serviço não solucionados; Repassar para o Administrador da Base de Conhecimentos procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos e que não constam na base de conhecimento, para análise daquele técnico sobre a pertinência da inclusão, sua adaptação e atualização; Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe; Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC; Registrar na ferramenta de ITSM todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes de forma clara, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas; Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados; Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos especificamente para a CONTRATANTE), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso; Responder a pedidos de informações dos usuários relativos à situação de chamados abertos; Dar o retorno aos usuários quanto às solicitações que não forem passíveis de solução no prazo estabelecido; Acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa; Identificar e reportar imediatamente ao Gerente de Service Desk (Preposto) problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico da CONTRATANTE ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada; Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pela CONTRATANTE;

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

	Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TIC disponibilizados pela CONTRATANTE; Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TIC, conforme orientações da CONTRATANTE; e, Executar outros serviços correlatos ao atendimento de 1º nível. **SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL (REMOTO E PRESENCIAL) E MONITORAMENTO** Deverá atuar na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Suporte Técnico e Atendimento provenientes do 1º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes, requisições ou solicitações de maior complexidade. A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, correlacionando-os e identificando a sua causa raiz e respectiva solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser previstos; O atendimento de 2º Nível poderá ser realizado de forma remota (através de ferramenta de acesso remoto) e/ou presencial; O Serviço de Suporte Técnico e Atendimento de 2º Nível será responsável por prestar as seguintes atividades básicas: Prestar suporte remoto e/ou presencial, de 2º Nível, aos usuários de TIC da CONTRATANTE, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Serviço de Suporte Técnico e Atendimento de 1º Nível, respeitando os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços acordados; Escalar e encaminhar para o serviço de infraestrutura de 3º Nível, os incidentes ou requisições de serviço não solucionados e que estiverem correlacionados com a Infraestrutura de TIC; Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação de mercado (conhecidos como softwares de prateleira. Ex.: windows, office, dentre outros), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso; Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação, inclusão ou exclusão de contas de usuário e respectivos grupos, redefinição de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TIC da CONTRATANTE; Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores da CONTRATANTE; Contatar o usuário para fins de obtenção de informações referentes ao chamado e, se necessário, prestar as devidas orientações; Contatar as equipes internas da área de TIC da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário; Contatar outras equipes ou prestadores de serviço da CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada;

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

	Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TIC da CONTRATANTE; Correlacionar incidentes a fim de idenficar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências; Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à Central de Serviços para equipes internas da CONTRATANTE e atualizar a base de conhecimento; Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TIC em geral; Orientar usuários quanto aos produtos e serviços de TIC fornecidos pela CONTRATANTE; Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização específica dos mesmos, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos; Atuar na preparação, configuração e acompanhamento de reuniões e eventos virtuais e/ou presenciais organizadas pela CONTRATANTE; Atuar na organização, instalação e configuração técnica de equipamentos, configurações e acompanhamento de eventos e reuniões presenciais que requeiram o uso de infraestrutura, equipamentos e suprimentos de TI (notebooks, impressoras, desktops, projetor, internet, ...etc); Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de 1º Nível, quando necessário; e, Executar outros serviços correlatos ao atendimento de 2º Nível. **CHATBOT** Para este item, devem ser utilizados os seguintes componentes: Plataforma de gestão e operação: Plataforma de disponibilização, gestão e operação de chatbots. Deve possibilitar a disponibilização, gestão e operação de chatbots em diferentes canais de mensagens, sejam públicos (tais como SMS, WhatsApp Business API, Facebook Messenger, Telegram, Google Chat) ou privados (sites web, aplicativos móveis, intranet). Deve permitir a conexão com diferentes soluções de mercado de análise de dados (tais como Google Analytics, Microsoft Clarity, Facebook Analytics, ou equivalentes). Deve possuir camada de integração com sistemas legados da CONTRATANTE e sistemas externos, por meio de APIs, webhooks ou protocolos abertos de comunicação (ex.: REST, WebSocket, LIME ou equivalentes). Deve disponibilizar SDKs ou bibliotecas em linguagens de programação amplamente utilizadas (ex.: C#, Javascript, Python, Java ou equivalentes), permitindo construção de chatbots de forma flexível e escalável. A plataforma deve oferecer interface amigável para curadoria e gestão de conteúdo, sem exigir atuação de desenvolvedor especializado para manutenção editorial. Chatbot: Produto de software responsável pelo gerenciamento do fluxo de conversas com usuários, em interfaces conversacionais multicanal. Deve possibilitar criação de chatbots independentes do canal de mensagens onde serão publicados, utilizando linguagem de representação única (ex.: JSON ou equivalente). Deve permitir integração com módulos de atendimento humano, em modelo plug-and-play, com possibilidade de substituição futura da ferramenta de atendimento sem necessidade de reprogramar os chatbots. Conectores de Integração: Componentes de software disponibilizados pela CONTRATADA com o objetivo de integrar futuramente o chatbot aos sistemas legados da CONTRATANTE, possibilitando a realização dos serviços objeto do chatbot. Deve ser possível desenvolver e publicar conectores específicos para cada sistema,

	com monitoramento automático. Deve permitir integrações seguras com diretórios corporativos (ex.: Active Directory ou equivalentes) e execução de serviços de apoio (ex.: reset de senha). A solução de chatbot deve ser agnóstica em relação ao canal de publicação, permitindo que um mesmo fluxo conversacional seja disponibilizado em múltiplos canais (tais como WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger, sites web, aplicativos móveis ou outros equivalentes), sem a necessidade de reprogramação para cada canal. A plataforma deve oferecer mecanismos de transbordo para atendimento humano, permitindo integração plug-and-play com soluções de atendimento existentes no mercado ou, alternativamente, disponibilizando sua própria ferramenta de atendimento humano. A ativação do atendimento humano deve ocorrer por meio de configuração simples, sem necessidade de reprogramação do chatbot. Caso ocorra a substituição da ferramenta utilizada neste atendimento humano, nada precisa ser alterado no chatbot: a migração deve acontecer de forma transparente através de configuração a ser realizada no painel da Plataforma de gestão e operação. Hub de Inteligência Artificial A plataforma deve permitir o uso de diferentes soluções de Processamento de Linguagem Natural (NLP) de mercado (Ex.: Google Dialogflow, Microsoft LUIS, IBM Watson, OpenAI GPT ou equivalentes). A solução deve manter a lógica do chatbot independente do provedor de IA, possibilitando a migração sem necessidade de reconstruir a base de conhecimento. Deve ser possível gerenciar a base de conhecimento por meio de interface visual da própria plataforma. Hub de Análise de Dados e Analytics Deve permitir definição e acompanhamento de métricas de desempenho dos chatbots em tempo real, com dashboards acessíveis pela equipe da CONTRATANTE. Deve permitir exportação para sistemas de Business Intelligence da CONTRATANTE ou de mercado (tais como Power BI, Qlik Sense, Google Analytics, ou equivalentes). Deve disponibilizar integração com ferramentas especializadas de análise de dados de conversação, não se limitando a um único fabricante. Requisitos de Segurança Integração com ambientes de autenticação corporativa (ex.: Active Directory, LDAP ou equivalentes). Comunicação segura em ambiente cloud, sem necessidade de armazenamento local de credenciais. Possibilidade de retenção de serviços críticos de apoio (ex.: reset de senha) com trilhas de auditoria. **ATENDIMENTO NÍVEL 3** PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICO ESPECIALIZADOS DE SUPORTE E OPERAÇÕES DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC DE 3º NÍVEL (REMOTO E PRESENCIAL) O serviço técnico especializado de suporte e operações de serviços de infraestrutura de 3º nível consiste na análise proativa do ambiente tecnológico do MPMA para que os erros e requisições detectadas, que não puderam ser resolvidos no 1º e 2º nível de atendimento, e que estejam correlacionados com a Infraestrutura de TIC, sejam resolvidos. Além disso, constitui em elaborar e gerir procedimentos operacionais, scripts e demais itens da base de conhecimento acerca dos erros conhecidos.

O 3º nível deverá gerenciar e administrar os serviços de Infraestrutura de TIC de forma a mantê-los disponíveis e prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, correlacionando-os e identificando a sua causa raiz e respectiva solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser previstos;

O serviço técnico especializado de suporte e operações de 3º nível para o ambiente de infraestrutura de Tecnologia da Informação do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), deve abranger, no mínimo:

Manutenções preventivas e corretivas nos componentes de infraestrutura (servidores, sistemas operacionais, banco de dados, serviços de rede e ferramentas corporativas);

Execução de atualizações e ajustes programados em softwares, servidores e ferramentas críticas do ambiente tecnológico;

Planejamento e execução em janelas de manutenção previamente acordadas com a CONTRATANTE, devendo tais atividades ocorrer, preferencialmente, fora do horário regular de expediente dos usuários do MPMA, de forma a não impactar a rotina institucional das áreas;

Registro formal das intervenções realizadas, contendo descrição das atividades, data, horário e responsável técnico, bem como os impactos identificados e as medidas preventivas adotadas para evitar recorrências.

O atendimento de 3º Nível poderá ser realizado de forma remota (através de ferramenta de acesso remoto) e/ou presencial, dentro da janela de atendimento e/ou fora do expediente padrão, inclusive em finais de semana e feriados.

Os serviços técnicos especializados de suporte e operações de serviços de infraestrutura de TIC serão responsáveis por grande parte dos grupos de serviço.

Sendo assim, seguem suas definições e principais objetivos:

Tabela - Grupos de Serviço 3º Nível

Grupo de Serviço 3º Nível	Definição do serviço	Principais Objetivos
Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Monitoramento de eventos, detecção de incidentes, execução de rotinas operacionais e relato do status ou performance dos componentes tecnológicos da Infraestrutura de TIC; Gerenciamento de console, manipulação de eventos, gerenciamento de 3º nível de rede, agendamento de rotinas, acompanhamento e realização dos procedimentos necessários ao backup e restore. Acompanhamento da demanda, fornecimentos de informações sobre a situação do atendimento; e, noficação aos usuários ou aos solicitantes quanto ao andamento da resolução dos incidentes ou requisições de serviços; Manutenção e monitoração da Infraestrutura física de TIC, incluindo os ativos constantes nas salas de racks e datacenters, monitoração dos sistemas de refrigeração de ar dos ambientes centrais da rede corporativa, sistemas de	A partir de consoles de gerência, efet operações de monitoramento e controle servidores, storage, discos rígidos, equipamer de proteção elétrica de datacenter (nobreak grupo gerador), componentes de rede, aplicaçõ bancos de dados e demais Itens de Configura do MPMA; Manter as instalações da Infraestrut de TIC do MPMA monitoradas e em condiç apropriadas de funcionamento; Atuar gerenciamento e suporte às redes de comunica de dados do MPMA, mantendo-as disponívei plenamente operacionais; Atuar no gerenciame e suporte às estruturas de sustentação de Intern dos Sites Web do MPMA, mantendo disponíveis e plenamente operacionais.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

	sinalização e alerta, sistema de controle de acesso físico, cabeamento, entre outros; Gerenciamento e suporte às redes de comunicação de dados do MPMA, como a rede local de seus prédios, a rede sem fio existente nos prédios; e, às interconexões de redes (MPMA – Operadora(s) Contratada(s)). Gerenciamento e Suporte à Internet e sistemas críticos Institucionais; Monitoramento e gerenciamento da disponibilidade, performance, balanceamento de carga e segurança de acesso aos websites.	
Sustentação da Infraestrutura	Gerenciamento e suporte aos servidores de rede: Instalação, manutenção e suporte à servidores de rede, no que diz respeito aos aspectos relacionados à Sistemas Operacionais, licenciamento, suporte à incidentes de 3º nível, sistemas de segurança, gerência de servidores virtuais, análise de capacidade e performance; Gerenciamento e suporte, armazenamento e arquivamento: administração de todos os componentes de Infraestrutura e políticas relacionadas ao armazenamento de dados, envolvendo temporalidade, formato e permissões de acesso. Gerenciamento e suporte ao middleware: arquitetura, suporte, instalação, monitoramento e gerenciamento de softwares de middleware, responsáveis pela conexão e integração dos componentes de software de sistemas ou aplicações distintas ou distribuídas; Gerenciamento e suporte aos serviços de mensageria (e-mail) e colaboração: instalação, manutenção e suporte aos serviços de mensageria da Instituição, gerenciando os recursos envolvidos com o funcionamento do serviço e sua proteção contra malwares e spams; Gerenciamento e suporte aos serviços de diretório: instalação, suporte e manutenção aos Serviços de Diretório, responsáveis por gerenciar os acessos dos usuários aos recursos disponíveis na rede aos usuários, garantindo a detecção e a prevenção da tentativa de acessos não autorizados; WSUS - Windows; Elasticsearch e Kibana; Gerenciamento e suporte à segurança da Infraestrutura de TIC: aplicação de padrões e procedimentos na execução das políticas de segurança da informação.	Atuar no gerenciamento e suporte aos prograr de middleware do MPMA, mantendo disponíveis e em condições de sustentação sistemas e aplicações usuárias; Atuar gerenciamento e suporte dos recursos vincula aos serviços de mensageria e colaboração MPMA, mantendo-os disponíveis e plename operacionais; Administrar todos os recursos TIC relacionados aos serviços de diretório MPMA para que os mesmos estejam sem disponíveis e em condições apropriadas p manutenção de credenciais; Atuar gerenciamento e suporte dos recursos vinculado segurança da informação, proporcionando proteção dos ativos críticos do MPMA.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Administração de Banco de Dados	Compreende serviços de Administração, instalação, projeto, criação, suporte, *tunning*, segurança, backup, restore, manutenção à bancos de dados, atualização/manutenção de versões, patchs de correções/atualizações e objetos que os compõe.	Administrar todos os recursos de T contemplados pelas estruturas de banco de da para que as mesmas estejam sempre disponíve em condições apropriadas para a operação sistemas e aplicações usuárias.
Segurança da Informação	Monitoramento do funcionamento e desempenho das soluções e ativos de segurança e restabelecimento em caso de queda. Monitoramento da capacidade dos servidores. Monitoramento do tempo de acesso das soluções de segurança a fim de identificar possíveis problemas que possam comprometer a continuidade do serviço. Monitoramento da quantidade de requisições de acesso à internet a fim de identificar a necessidade de escalabilidade do serviço. Identificação e restabelecimento do serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias de segurança e adequação e manutenção às normas de segurança ISO/IEC 27001 e ISO 27002, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e Marco Civil da Internet. Identificação, análise e tratamento de ameaças e vulnerabilidades. Atualização e aplicação de patches nos ativos de segurança.	Garantir a segurança dos ativos de TI, através garantia de disponibilidade dos ativos e tratame de ameaças e vulnerabilidades.

SALAS DE SITUAÇÃO E REUNIÃO

As salas de situação do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA) constituem ambientes estratégicos destinados ao monitoramento em tempo real dos prédios e ambientes institucionais, bem como ao acompanhamento e apoio à tomada de decisão em situações críticas ou emergenciais. Nessas salas, concentram-se recursos tecnológicos que permitem a visualização de câmeras, o acesso a sistemas de segurança e o controle de informações relevantes para a gestão institucional.

O órgão dispõe de salas de reuniões e ambientes corporativos equipados com sistemas de áudio, vídeo e videoconferência, utilizados para a realização de reuniões institucionais, eventos internos e externos, treinamentos, transmissões ao vivo e encontros híbridos, que envolvem participantes presenciais e remotos.

É de responsabilidade da CONTRATADA:

Operar e garantir o pleno funcionamento dos equipamentos instalados nas salas de situação e de reuniões, incluindo sistemas de áudio, vídeo, projeção, monitores interativos, equipamentos de videoconferência e demais dispositivos tecnológicos;

Prestar suporte técnico presencial ou remoto antes, durante e após as reuniões, eventos e videoconferências, quando solicitado, assegurando a disponibilidade e a qualidade dos serviços;

Disponibilizar técnico especializado para acompanhamento presencial de reuniões ou eventos que demandem suporte contínuo, sempre que requisitado pela CONTRATANTE;

Executar procedimentos de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos sob sua responsabilidade, zelando pela continuidade operacional e pela disponibilidade das salas;

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

	Prestar suporte técnico especializado em atividades de videoconferência, inclusive quando realizadas em ambiente externo às dependências do Ministério Público do Estado do Maranhão – MPMA, sempre que demandado pela CONTRATANTE, abrangendo ainda, a execução desses serviços em horários extraordinários, fora da janela regular de atendimento, bem como em finais de semana e feriados. Esse suporte deverá contemplar a instalação, configuração, operação, monitoramento, transmissão e gravação de eventos, bem como a pronta resolução de incidentes durante a execução das atividades, garantindo a plena disponibilidade e qualidade dos serviços prestados. **SERVIÇOS DE MONITORAMENTO** A CONTRATADA deverá prover serviço contínuo de monitoramento de todos os serviços e ativos de tecnologia do MPMA elencados no Termo de Referência, no que tange à disponibilidade, funcionalidade e performance, além de garantir suporte de atendimento 24x7, conforme especificação do Termo de Referência e, em casos de alertas, abrir chamado automaticamente para resolução do problema, além de, no mínimo: Gerar relatório com análise e log de eventos; Elaboração e entrega do Plano de Escalonamento (*scalation plan*) para análise, homologação e auditoria pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE; Elaboração e entrega do Plano de Comunicação para análise, homologação e auditoria pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE; Elaboração e entrega do Plano de Continuidade dos serviços de TI para análise, homologação e auditoria pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá se responsabilizar por eventuais danos causados ao MPMA caso o acesso às informações de infraestrutura da CONTRATANTE seja usado para fins distintos do objeto desta contratação. Para realizar o monitoramento descrito neste documento, a CONTRATADA deverá contar com uma equipe técnica especializada, com monitoramento em tempo real dos alarmes e desvios de funcionamento dos serviços e ativos. Esses deverão ser executados em regime contínuo de 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7), cuja equipe da CONTRATADA esteja de sobreaviso para atuação *in loco*, criando assim um ambiente de visualização favorável e antecipação das ações de suporte técnico do sistema. A CONTRATANTE deverá usar o serviço de monitoramento para manter seus técnicos informados de possíveis falhas na infraestrutura contratada, possibilitando uma comunicação mais integrada com a CONTRATADA e em conformidade com o *scalation plan* para uma atuação rápida e eficiente em regime 24x7. O monitoramento deve ser integrado às ferramentas de gerência utilizadas pela CONTRATADA pelo fornecimento de senhas, comunidades de leitura ou outra forma de conexão pela CONTRATANTE. Em caso de desastre, falha grave dos equipamentos ou indisponibilidades dos sistemas (Nível Mínimo de Serviços - NMS - Severidade Alta) o acionamento dos chamados técnicos deverão ser realizados de forma automática com atendimento imediato, e atuação presencial de técnico/analista da CONTRATADA, garantindo a restauração do serviço e o correto funcionamento 24x7 do ambiente, sem ônus à CONTRATANTE; A CONTRATADA será responsabilizada por dano físico a qualquer equipamento, caso o dano seja acarretado pela não prestação adequada do serviço;

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

A CONTRATADA deverá encaminhar relatório completo e detalhado do monitoramento realizado, bem como a relação dos incidentes e requisições (chamados) executados no mês, conforme especificação no Termo de Referência.

O serviço de monitoramento deve ser proativo, atuando de maneira preventiva e corretiva com a finalidade de manter a disponibilidade continuada dos serviços.

Entende-se como monitoramento aquele realizado na visão do usuário final, no qual consiste em um serviço voltado para a qualidade e disponibilidade das funcionalidades dos sistemas e infraestrutura. Para tanto, deverá ser realizado o acompanhamento do ambiente em serviços de Sustentação e Administração, Gerenciamento de Redes, Segurança de TIC, Serviços de Virtualização, Servidores, Storage e Arquivo, Backup, Sistemas Operacionais, Serviços de Diretório, Proteção elétrica dos Datacenters (grupo gerador e nobreak), Administração de Banco de Dados, Middleware, Internet Web, entre outros definidos pela CONTRATANTE, de forma que a CONTRATADA consiga, por exemplo, verificar a indisponibilidade de uma aplicação e consiga, em tempo, sanar o problema da maneira mais transparente possível ao usuário.

OPERAÇÃO ASSISTIDA

Consiste em trabalho técnico temporário com planejamento, controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à infraestrutura de TIC, englobados no escopo desta contratação.

São serviços que envolvem atividades evolutivas, demandas específicas e de projetos do MPMA, mensurados em Unidade de Projeto (UP), e executados sob demanda mediante Ordem de Serviço com definições previstas em Termo de Referência.

Atenderá às necessidades de tecnologia definidas pela CMTI, além de demandas emergenciais e não planejadas do MPMA.

Para execução, gestão e controle dessas demandas deverá ser executado o seguinte procedimento:

O projeto/serviço deverá ser inserido na ferramenta de ITSM para que haja controle de execução e entregáveis;

As demandas registradas na ferramenta de ITSM deverão ser avaliadas pelo preposto da CONTRATADA e aprovadas pela equipe de fiscalização e gestão do contrato;

A CONTRATADA deverá, em até 3 (três) dias úteis, após análise inicial da demanda, indicar o prazo para realizar e apresentar o planejamento técnico, considerando a complexidade da solicitação;

As demandas registradas na ferramenta de ITSM deverão ter o planejamento técnico realizados, incluindo, se necessário, reunião com a equipe técnica e de gestão da CMTI para fins de entendimento das necessidades e dos requisitos;

O planejamento técnico deverá contemplar também:

- Proposta tecnológica;
- Topologia da solução;
- Levantamento de requisitos de hardware e software que serão utilizados ou implementados;
- Levantamento de atividades e entregáveis, incluindo etapas de validação do andamento dos trabalhos junto ao MPMA;
- Demais itens que se mostrarem necessários para execução da demanda.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Ao final da etapa de planejamento técnico e, de posse do esforço estimado extraído do cronograma, a CONTRATADA deverá sugerir a quantidade de UP da OS conforme metodologia de cálculo definida no Termo de Referência;
Caberá ao MPMA avaliar a proposta da contratada e, se necessário, solicitar ajustes;
Em caso de divergências, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa e memória de cálculo para reanálise pela equipe de fiscalização e gestão do MPMA;
A execução de todas as demandas estará condicionada à aprovação por parte da equipe de fiscalização e gestão do contrato.
Os aceites provisórios e definitivos das OS (Ordens de Serviços) de Operação Assistida serão realizados tão logo se finalize a execução das atividades e ocorra o recebimento das documentações comprobatórias.
O faturamento e pagamento das ordens de serviços de operação assistida serão realizados após o aceite definitivo.
A CONTRATADA deverá ter capacidade operacional para execução de, pelo menos, 20% (vinte por cento) da estimativa anual de UP em um único mês, atribuídos a uma única demanda ou distribuídos em múltiplas demandas, sendo possível, inclusive, que este limite seja demandado em única especialidade ou grupo de serviço.

PROCESSOS ITIL v4

ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) é o *framework* de boas práticas voltado para o gerenciamento de serviços de TI (ITSM). A utilização das melhores práticas contidas na ITIL ajuda as organizações a atingirem seus objetivos de negócio utilizando apropriadamente os serviços TI.
A CONTRATADA deverá implementá-lo na sua totalidade.
Os demais processos previstos na ITIL v4 deverão ser gradualmente incorporados, em conformidade com a evolução da maturidade dos serviços, conforme cronograma de implantação a ser apresentado pela CONTRATADA e validado pela CONTRATANTE.

GESTÃO DA BASE DE CONHECIMENTO

Todos os atendimentos realizados pelas equipes da CONTRATADA que não possuam suas soluções documentadas, devem ser documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica da CONTRATANTE poderá ser acionada para oferecer subsídios à atividade de manutenção da Base de Conhecimento.
A CONTRATADA deve se certificar da qualidade dos textos para que sejam compreensíveis, organizados, legíveis e com vocabulário compatível com o nível dos usuários. Deverá, também, aferir a atualidade dos documentos, monitorando a existência de textos obsoletos — isso impede, por exemplo, que os técnicos apliquem soluções erradas em versões diferentes de produtos.
A CONTRATADA deverá prover os documentos com informações atualizadas, revisar e homologar manuais, incrementando gradativamente a profundidade e complexidade da Base de Conhecimentos, mantendo-a ativa.
O serviço de Gestão da base de Conhecimento deverá conter as seguintes atividades básicas:
Criar e manter, na base de conhecimento, os roteiros de atendimento (*scripts*) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviço contratados;

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Participar da definição de padrões para as soluções;
Validar junto à CONTRATANTE os padrões de formato e conteúdo das soluções;
Manter a integridade da informação (links em funcionamento, arquivos anexados, duplicidade, contradições, dentre outros);
Zelar pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento;
Organizar as novas documentações;
Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos;
Apresentar, periodicamente, informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento;
Elaborar, atualizar e manter seção de autoatendimento com conteúdo em formato web a ser publicado em local a ser definido pela CONTRATANTE para acesso dos usuários. O conteúdo deverá descrever, em linguajar acessível, procedimentos para tarefas simples, os quais o próprio usuário poderá executar, com o fornecimento de respostas para dúvidas frequentes (FAQ), scripts auto executáveis padronizados e outras formas de autoatendimento, incluindo mecanismo de pesquisa textual e estrutura de fácil navegação;
Incluir na ferramenta de ITSM os itens de requisição e incidentes referente ao catálogo de serviços, atualizando o catálogo sempre que necessário;
Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários e à gestão da base de conhecimento.

CRITÉRIOS DE MENSURAÇÃO DOS SERVIÇOS

A métrica de modelo (UST) se mostra ineficiente para a contratação de serviços rotineiros e balizados por catálogo de serviços, pois não gera resultados aferíveis e eficientes ao Contratante. Neste modelo, sabe-se que a CONTRATADA recebe exclusivamente pela quantidade de *tickets* resolvidos, sem a preocupação, a priori, com a melhoria de sua eficiência na prestação dos serviços.

O Tribunal de Contas da União (TCU) analisou contratos que utilizam as métricas UST e UMS, concluindo que elas mostram-se inadequadas para os serviços contratados, uma vez que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo contratante. Além disso, foi identificada a existência de conflito de interesses decorrente de contratações onde a forma de remuneração da CONTRATADA seja resultado exclusivo da quantidade de incidentes e problemas resolvidos. Nesse sendo, o TCU faz recomendações acerca do modelo de contratação por UST e UMS, conforme trecho do Acórdão 916/2015, citado abaixo:

Acórdão 916/2015:

"Mensuração de Serviços em Contratos de Suporte ou Sustentação à Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC)" 46. De acordo com o novo modelo de contratação de TI, a remuneração deve estar vinculada aos resultados obtidos, admitindo-se apenas de forma excepcional o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço. Para isso, nos contratos de suporte à infraestrutura de rede, estão sendo desenvolvidos novos critérios e mecanismos para remuneração dos serviços, como a Unidade de Serviço Técnico (UST) ou Unidade de Medida de Serviços (UMS), conforme exposto pela Sefti: "219. Com esse critério de remuneração, o ente público promotor da licitação elabora, como anexo ao edital, um catálogo de serviços a serem prestados, contendo a descrição e a respectiva quantidade de UST de cada serviço, de acordo com a natureza, a complexidade e criticidade do serviço. Dessa forma, o critério de seleção do fornecedor, no caso do pregão, consiste no valor da UST. 220. Assim sendo, para o cálculo da contraprestação devida à empresa contratada, cada prestação de serviço deve ser classificada de acordo com um item do catálogo de serviços, para se obter, ao final de cada mês, a quantidade de ocorrências de cada item de serviço, até mesmo para as tarefas rotineiras, nas quais se sabe com maior precisão a quantidade demandada." [...] 48. ***Assim, a métrica UST (ou UMS) mostra-se inadequada para serviços que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo ente público contratante, pois contribui***

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

para aumento do risco de remuneração por serviços não prestados, além de gerar um cenário de conflito de interesses por parte da empresa contratada, já que, quanto maior o número de chamados ela é instada a solucionar, maior será seu faturamento. Nessa situação, restabelece-se o paradoxo do lucro-incompetência sob diferente forma, num modelo supostamente vinculado a resultados. *49. Diante dessas ocorrências, anuo à proposta da Sefit de recomendar à SLTI e ao CNJ que alertem os gestores: a) quanto à inviabilidade de se utilizar métricas, como UST ou UMS, para contratação e remuneração de serviços de TI cuja medição não seja passível de verificação pelo ente contratante; b) que, nos contratos que fizerem uso de catálogo de serviços, o controle da classificação e da mensuração das ordens de serviços de TI é responsabilidade do ente contratante, não passível de delegação à empresa que presta os serviços mensurados; e c) sobre o conflito de interesses decorrente da adoção, em contratações para suporte de infraestrutura de TI ou manutenção de sistemas, de modelos de remuneração em que a contraprestação da empresa contratada seja resultado exclusivo da quantidade de incidentes e problemas ocorridos, sugerindo que estabeleçam, sempre que possível, acordos de nível de serviço que favoreçam a redução de ocorrências dessa natureza e incentivem a boa prestação dos serviços contratados."*

E Acórdão 2.037/2019, a saber:

"*(...) 9.1.3.2. a métrica UST deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte continuo de infraestrutura de TI; 9.1.3.3. avaliar, durante o planejamento da contratação do serviço de TI, alternativas à métrica UST, bem como documentar as jusficavas da escolha;*"

Por outro lado, nos modelos onde a Administração define o Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) necessários para o desempenho de suas atividades (por exemplo, indicadores de disponibilidade de serviços), a empresa contratada concentra seus esforços em manter o serviço acima dos níveis definidos (NMSE), proporcionando, em tese, a melhoria contínua do serviço prestado e consequente eficiência do contrato.

Nesse modelo, caso a empresa tenha sucesso em manter o NMSE, irá receber integralmente a remuneração contratada. Do contrário, caso não atinja o nível estipulado, sofrerá sanções e/ou glosas em seu pagamento.

A utilização do NMSE vincula o pagamento à obtenção de resultados através da apuração dos indicadores de níveis de serviço, ao invés de remunerar a empresa através da quantidade de esforço repetitivo despendido, tal como ocorre no modelo de Unidade de Serviço Técnico (UST) e Unidade de Medida de Serviço (UMS).

Desta forma, o pagamento do serviço contratado será efetuado com base, exclusivamente, na efetiva execução e cumprimento dos NMSE alcançados, auferidos por métricas especializadas para cada item que compõe a solução de TIC, a fim de trazer melhorias contínuas e efetivamente auxiliar na resolução dos principais problemas enfrentados nos modelos de execução adotados até então pela Administração Pública.

A CONTRATANTE observará o ambiente de infraestrutura e a prestação dos serviços ordinariamente. Sem prejuízo e, para fins de regular execução contratual, a mensuração consistirá no confronto das informações constantes do Relatório de execução dos serviços, no mês de referência, com as bases de dados das ferramentas de monitoramento da infraestrutura, as ferramentas de gestão de incidentes e requisições de serviços, planilhas, painéis de acompanhamentos e outros, a fim de verificar se as informações estão de acordo com o serviço efetivamente prestado.

Haverá aplicação de penalidades previstas em contrato com a dedução no pagamento mensal (glosas), caso os NMSE não sejam atingidos no período avaliado.

Os Indicadores de Níveis de Serviços não serão afetados por falhas de infraestrutura não cobertas pelo objeto que, caso ocorram, serão consideradas indisponibilidades justificadas, tais como:

Períodos de interrupção previamente acordados e/ou programados.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: Suprimento de energia elétrica).
Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontroláveis (exemplo: greve de servidores públicos).
Falhas da infraestrutura (exemplo: link de comunicação, servidores de rede, elementos de rede, storage, refrigeração ou condicionamento de ar).
Falhas dos sistemas corporativos ou de insumos tecnológicos de terceiros vitais à plena execução dos serviços, ou que não estão cobertos pelo objeto da contratação.
Motivos de força maior, considerados como aqueles independentes da vontade humana, que impedem o cumprimento das obrigações avençadas (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).
Logo, para os grupos de serviço relativo ao objeto deste Termo, será empregado o modelo de atingimento de Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) e manutenção da disponibilidade do ambiente, com periodicidade mensal, permitindo-se avaliar a qualidade e a disponibilidade da infraestrutura por meio do serviço prestado.
Por outro lado, a adoção de Unidades de Projeto (UP) para serviços sob demanda atenderia o órgão para aqueles cenários imprevistos, nos quais não estavam relacionados ao catálogo.
Neste sentido, as UPs contratadas dariam segurança operacional ao MPMA, uma vez que só seriam usadas em casos díspares daqueles previstos em edital, mas comprovadas as devidas importâncias e urgências.

BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

Lote	ID	Bens/Serviços	CADMAT/ CADSER	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual
	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	26980	Contínuo/Mensal	Mês	24
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	26980	Contínuo/Mensal	Mês	24
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014	Contínuo/Mensal	Mês	24
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	27014	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	10.600

Requisitos de Capacitação:

A CONTRATADA deverá prover, sempre que necessário, capacitação da ferramenta utilizada para gestão de demandas aos servidores responsáveis pela gestão, fiscalização do contrato e demais servidores da CMTI, para

	possibilitar o monitoramento do trabalho executado pela contratada. A capacitação deverá ocorrer nas instalações físicas do MPMA e devem ser disponibilizados materiais didáticos para aprendizado: Funcionalidades: Prover, sempre que necessário, capacitação da ferramenta utilizada para gestão de demandas aos servidores responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato e demais servidores da CMTI, a fim de que os mesmos possam monitorar o trabalho efetuado pela CONTRATADA. A capacitação deverá ocorrer nas instalações físicas do MPMA. Deverá ser estimada uma carga horária ideal para o treinamento e disponibilizado materiais didáticos para aprendizado; Envolvidos: Equipe da CMTI, gestores e fiscais do contrato. A CONTRATADA deverá prover, sem quaisquer ônus para o MPMA, a capacitação contínua de seu corpo técnico, visando a manutenção da qualidade, eficiência e alinhamento com as normas e práticas institucionais, incluindo, mas não se limitando, aos seguintes treinamentos: Treinamento sobre Boas Práticas de Atendimento e Processos ITIL (Service Desk): Objetivo: Alinhar a atuação dos técnicos às melhores práticas da ITIL, abrangendo ciclo de vida dos chamados, gestão de incidentes e requisições, categorização, escalonamento e cumprimento de níveis de serviço (SLA). Carga horária mínima: 12 horas. Conteúdo mínimo: Conceitos de ITIL v4 ou equivalente, ciclo de atendimento, categorização e escalonamento, uso da ferramenta ITSM, SLA, documentação e encerramento correto de chamados. Resultado esperado: Emissão de certificado individual por participante, a ser apresentado à fiscalização do contrato. Treinamento de Ambientação Institucional – MPMA: Objetivo: Capacitar os técnicos sobre a estrutura organizacional do MPMA, seus sistemas, normas de conduta, cultura institucional, canais de suporte e fluxos internos mais recorrentes. Carga horária mínima: 4 horas. Conteúdo mínimo: Apresentação das áreas e promotorias, principais sistemas utilizados (ex.: SIMP, SEI, e-mail institucional, portal institucional, intranet), procedimentos internos e canais de escalonamento. Resultado esperado: Relatório de participação com lista de presença assinada e plano de ambientação entregue à contratante. Treinamentos Complementares e Atualizações Técnicas: Objetivo: Garantir que os técnicos da CONTRATADA estejam capacitados e atualizados quanto a novas ferramentas, sistemas, procedimentos internos e boas práticas de TI, de modo a manter a qualidade e segurança na prestação dos serviços ao MPMA. Incluem-se, entre outros, treinamentos em: Segurança da Informação: boas práticas, prevenção de incidentes, proteção de dados pessoais e sigilosos, e uso seguro das ferramentas institucionais.

	Gestão de Incidentes Críticos: identificação, escalonamento, monitoramento e registro adequado de incidentes, garantindo cumprimento dos níveis de serviço (SLA). Operação de Ferramentas de TI: atualização e uso correto de softwares, sistemas, ferramentas de ITSM, monitoramento e administração de infraestrutura tecnológica. Formato e periodicidade: Treinamentos presenciais ou remotos, realizados sempre que necessário. Resultado esperado: Registro formal de participação, relatórios de conclusão ou certificados emitidos, a serem apresentados à fiscalização do contrato, garantindo evidência da capacitação e da aptidão dos técnicos para execução dos serviços. A CONTRATADA será responsável pelos custos, organização e execução dos treinamentos, podendo realizá-los com instrutores próprios ou subcontratados, desde que o conteúdo seja aprovado previamente pela CONTRATANTE. A não realização ou não comprovação documental dos treinamentos poderá acarretar glosa contratual, impedimento de atuação de técnicos não capacitados, ou aplicação de outras penalidades previstas no contrato. Envolvidos: Equipe da CMTI, gestores e fiscais do contrato.
	Demais Requisitos: Ver Anexo I no final do documento.
3	**NECESSIDADE DA AQUISIÇÃO/CONTRATAÇÃO**
	Justificativas da necessidade da contratação: A presente contratação tem por objetivo assegurar a continuidade e a regularização dos serviços de Tecnologia da Informação (TI), organizados no modelo de Central de Serviços (Service Desk), compreendendo atendimento remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7, operação assistida e suporte técnico aos usuários do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA). A contratação foi planejada em razão do encerramento do Contrato nº 42/2024, cuja prorrogação restou inviabilizada por condicionantes indevidas impostas pela contratada à época, em desconformidade com as disposições contratuais e legais. Durante a fase de planejamento da nova contratação, como medida transitória para não interromper a continuidade dos serviços essenciais, foi formalizado o Contrato Emergencial nº 34/2025, vigente até 23/06/2026. Considerando o encerramento do contrato emergencial e a natureza continuada, essencial e estratégica dos serviços prestados, torna-se necessário realizar contratação regular por meio de pregão eletrônico, conforme previsto no Plano Anual de Contratações (PAC) da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI) para o exercício de 2025, e em consonância com os objetivos do Planejamento Estratégico Institucional 2021–2029.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

	O serviço é indispensável ao funcionamento seguro e eficiente dos sistemas institucionais, à governança de TIC, ao suporte aos usuários e à manutenção da infraestrutura tecnológica do MPMA, que registra uma média mensal de 1.557 chamados e atende cerca de 2.777 usuários ativos distribuídos entre a capital e as unidades do interior. A contratação planejada, com vigência plurianual, foi considerada mais vantajosa para a Administração conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar e na Análise de Riscos que compõem esta etapa de planejamento. O procedimento licitatório observará integralmente os preceitos da Lei nº 14.133/2021, visando à obtenção da proposta mais vantajosa, à ampliação da competitividade e à continuidade segura dos serviços prestados.
4	**INFORMAR SE A DEMANDA ESTÁ INCLUÍDA NO PLANEJAMENTO DA INSTITUIÇÃO**
	Considerando a natureza essencial ao suporte de negócio do Ministério Público do Estado do Maranhão, o objeto de que trata a presente contratação está alinhado aos seguintes planejamentos estratégicos: ● Do Plano Estratégico Institucional (PEI 2021-2029), referente ao Mapa Estratégico Institucional: Assegurar a disponibilidade e a aplicação eficiente dos recursos orçamentários e prover soluções tecnológicas integradas e inovadoras; e, ● Do Plano Anual de Contratações 2025;
5	**LEVANTAMENTO DAS DIFERENTES SOLUÇÕES QUE ATENDAM À DEMANDA**
	<u>Requisitos de conformidade e certificações</u> Para assegurar segurança e saúde contratual na prestação de Service/Help Desk N1–N3, será exigida comprovação Certificação ISO/IEC 20000-1 (Sistema de Gestão de Serviços de TI) e ISO/IEC 27001 (Sistema de Gestão de Segurança da Informação), por organismo de certificação acreditado por membro do IAF MLA. O escopo dos certificados deverá abranger explicitamente os processos e as unidades executoras do contrato a ser celebrado. Serão aceitos certificados multi-site, desde que contempladas as unidades prestadoras. As certificações devem ser mantidas vigentes durante toda a execução, apresentando relatórios de auditorias de manutenção/recertificação quando solicitados. <u>Evidências de mercado e fontes de validação</u> Realizou-se pesquisa exploratória em diretórios de organismos certificadores acreditados (ex. BSI, DQS, Fundação Vanzolini) e no IAF CertSearch, identificando diversos fornecedores, para o objeto em tela, com ISO/IEC 20000-1 e/ou ISO/IEC 27001 atuando no Brasil. Além disso, todas as empresas que forneceram proposta comercial para análise e justificativa da vantajosidade, possuem as certificações em tela. A Amostra de fornecedores e links/QR de verificação constam

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

	no anexo III. Premissas para estimativa de valor As cotações foram obtidas junto a empresas certificadas, assegurando comparabilidade e refletindo custos inerentes a auditorias/manutenção dos sistemas de gestão. O resultado demonstra viabilidade econômica sem restrição indevida da competitividade. Além disso, foram incluídos no cálculo médio do valor estimado, os contratos, Contrato n. 34/2025 e Processo nº 08038.001526/2025-58 → Pregão Eletrônico nº 90023/2025, todos com arquivos correspondentes em anexo.
6	**QUANTIDADE ESTIMADA**
	24 meses de prestação contínua dos serviços N1, N2 e N3, além de 10.600 unidades de operação assistida (sob demanda).
7	**ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**
	Ver ANEXO II.
8	**JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO**
	Não é recomendável o parcelamento, pois os serviços devem ser prestados de forma integrada, contínua e centralizada, com a devida orquestração dos serviços, sob o modelo de Service Desk baseado no ITIL.
9	**CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES**
	Não há contratações correlatas ou interdependentes em curso que influenciem diretamente esta contratação.
10	**RESULTADOS ESPERADOS**
	Assegurar a continuidade dos serviços de TIC do MPMA, garantir atendimento e suporte eficaz aos usuários, manter a operação segura da infraestrutura tecnológica e preservar a segurança da informação institucional.
11	**DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE**
	Com base no estudo realizado, a equipe de planejamento declara viável a contratação do objeto nos termos propostos.
12	**GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL	Gestora do Contrato	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL:06390597401 Assinado de forma digital por NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL:06390597401 Dados: 2025.09.26 10:48:51 -03'00'
PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA	Integrante Administrativo	PATRICIA CRISTINA MARQUES CORREA:01721996389 Assinado de forma digital por PATRICIA CRISTINA MARQUES CORREA:01721996389 Dados: 2025.09.25 13:41:03 -03'00'
HELVES PERICLES NOGUEIRA E SILVA	Integrante Requisitante	HELVES PERICLES NOGUEIRA E SILVA:80807119334 Assinado de forma digital por HELVES PERICLES NOGUEIRA E SILVA:80807119334 Dados: 2025.09.26 08:48:01 -03'00'
FRANCISCO TEIXEIRA FILHO	Integrante Técnico	FRANCISCO TEIXEIRA FILHO:43804551300 Assinado de forma digital por FRANCISCO TEIXEIRA FILHO:43804551300 Dados: 2025.09.26 11:39:12 -03'00'
DANIELA NASCIMENTO MONTELO	Integrante Técnico	DANIELA NASCIMENTO MONTELO:96458020325 Assinado de forma digital por DANIELA NASCIMENTO MONTELO:96458020325 Dados: 2025.09.25 13:15:10 -03'00'
JOSÉ DA SILVA LUCENA	Integrante Técnico	JOSE DA SILVA LUCENA:96794976315 Assinado de forma digital por JOSE DA SILVA LUCENA:96794976315 Dados: 2025.09.26 09:08:16 -03'00'
LEONARDO DORNELES FIGUEIREDO SILVA	Integrante Técnico	LEONARDO DORNELES FIGUEIREDO SILVA:02490915347 Assinado de forma digital por LEONARDO DORNELES FIGUEIREDO SILVA:02490915347 Dados: 2025.09.26 09:03:51 -03'00'
THIAGO NUNES DE SOUSA	Integrante Técnico	THIAGO NUNES DE SOUSA:02743842300 Assinado digitalmente por THIAGO NUNES DE SOUSA:02743842300 ND: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=VideoConferência, OU=10869080000170, OU=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, OU=RFB e-CPF A3, OU=(em branco), CN=THIAGO NUNES DE SOUSA:02743842300 Razão: Eu sou o autor deste documento Localização: Data: 2025.09.25 14:41:27-03'00' Foxit PDF Reader Versão: 2024.2.3
DIEGO WALISSON PEREIRA CAMARA SANTOS	Integrante Técnico	DIEGO WALISSON PEREIRA CAMARA SANTOS:00678931399 Assinado de forma digital por DIEGO WALISSON PEREIRA CAMARA SANTOS:00678931399 Dados: 2025.09.25 13:20:17 -03'00'
RICARDO AUGUSTO MARTINS COELHO	Integrante Técnico	
ALAN ROBERT DA SILVA RIBEIRO	Integrante Técnico	ALAN ROBERT DA SILVA RIBEIRO:62062727372 Assinado de forma digital por ALAN ROBERT DA SILVA RIBEIRO:62062727372 Dados: 2025.09.25 13:06:40 -03'00'
ANTONIO ALFREDO PIRES OLIVEIRA	Integrante Técnico	gov.br Documento assinado digitalmente ANTONIO ALFREDO PIRES OLIVEIRA Data: 25/09/2025 13:37:11-0300 Verifique em https://validar.iti.gov.br

gov.br Documento assinado digitalmente
RICARDO AUGUSTO MARTINS COELHO
Data: 26/09/2025 10:41:10-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

ANEXO I - Demais Requisitos

REQUISITOS DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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

REQUISITOS TEMPORAIS

A CONTRATADA deverá cumprir os prazos estabelecidos, de acordo com o Termo de Referência, zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços, conforme tabela:

Item	Descrição e Responsável	Prazo Máximo (dias úteis)
1	1. Assinatura do Contrato (CONTRATANTE E CONTRATADA); 2. Convocar reunião inicial (CONTRATANTE); 3. Elaborar e Enviar o Termo de Compromisso e Ciência para a CONTRATADA (CONTRATANTE).	Início dos prazos
2	1. Realização da reunião inicial (CONTRATANTE E CONTRATADA); 2. Apresentação formal do Gestor do Contrato e do Preposto (CONTRATANTE E CONTRATADA); 3. Repasse à CONTRATADA de conhecimentos necessários à execução dos serviços (CONTRATANTE); 4. Entrega e assinatura dos documentos necessários para gestão e fiscalização (CONTRATANTE); 5. Entrega do Termo de Compromisso e Ciência devidamente assinados (CONTRATADA); 6. Entrega da relação dos profissionais que atuarão no contrato (CONTRATADA); 7. Entrega de documento que discrimine o quantitativo de horas destinado	item 1 + 1

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

	ao atendimento das atividades de N3 do Catálogo de Serviços. Item 1 + 1	
3	1. Alocação da equipe (CONTRATADA); 2. Transferência de conhecimento e fornecimento de informações necessárias à execução contratual (CONTRATANTE).	item 2 + 15
4	1. Encaminhamento das Ordens de Serviço (CONTRATANTE); 2. Execução das Ordens de Serviço (CONTRATADA); 3. Início da prestação de serviços (CONTRATADA); 4. Início da fase de adaptação (CONTRATADA);* 5. Entrega da documentação comprobatória dos perfis profissionais que atuarão na fase de adaptação (CONTRATADA); 6. Início da fiscalização do contrato (CONTRATANTE).	item 3 + 1
5	1. Fim da fase de adaptação (CONTRATADA); 2. Entrega da documentação comprobatória dos perfis profissionais que atuarão durante a vigência contratual (CONTRATADA); 3. Entrega do Plano Inicial de Execução dos Serviços (CONTRATADA); 4. Início da execução contratual plena (CONTRATADA).	item 4 + 120

* fase de adaptação - período de 120 (cento e vinte) dias após início da prestação dos serviços.

Os serviços programados deverão ser prestados, em regra, conforme horário de funcionamento do órgão, observados os atendimentos em cenários críticos e de urgência, mediante a abertura de chamado técnico, conforme especificado no Termo de Referência.

REQUISITOS DE SEGURANÇA

A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso, bem como seus funcionários envolvidos na contratação, o Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá, no que couber, observar as normas de políticas de segurança deste

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Ministério e as demais que vierem a ser especificadas no Termo de Referência.

A empresa contratada está proibida de veicular e/ou comercializar as informações técnicas produzidas ou as que vier ter acesso e conhecimento durante e após a execução do contrato, salvo se houver a prévia e expressa autorização do Ministério Público do Estado do Maranhão - MPMA.

A CONTRATADA deverá obedecer às normas de segurança da família ISO/IEC 27000, quando aplicável e em comum acordo com o MPMA.

A CONTRATADA deverá obedecer à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, de forma a cumprir sua finalidade, que é regular o tratamento de dados pessoais, nos meios digitais ou físicos, realizado por pessoas naturais ou pessoas jurídicas, de direito público ou privado. Desta forma, deverá ser garantida a segurança dos dados pessoais tratados e ser comunicado incidentes de segurança da informação.

A empresa CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais estabelecidos pela Política de Segurança da Informação – POSIC (ou similar) em vigor no Ministério Público do Estado do Maranhão.

A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, no que diz respeito a todo e qualquer assunto de interesse do Ministério Público do Estado do Maranhão ou de terceiros de que tomar conhecimento, em razão da execução do objeto deste documento, devendo orientar seus empregados nesse sentido.

A CONTRATADA é responsável pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao MPMA qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.

A CONTRATADA não poderá transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato sem prévia e expressa anuência do MPMA.

A CONTRATADA não deverá veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do MPMA.

A CONTRATADA deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pelo MPMA e as configurações de hardware e de softwares decorrentes da execução contratual.

A CONTRATADA não deverá efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade para outras entidades, seja fabricantes, técnicos, subempreiteiros, dentre outros, sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa do MPMA.

A CONTRATADA deverá executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

A CONTRATADA deverá submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo MPMA, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

Os produtos e serviços desenvolvidos durante a vigência do contrato, resultantes da execução contratual, serão de propriedade material e intelectual exclusiva do MPMA, sendo vedada a transferência a terceiros sem a anuência da CONTRATANTE.

É de total responsabilidade da CONTRATADA qualquer ocorrência de transferência/remanejamento dos seus colaboradores envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura. No entanto, a mesma deverá comunicar ao MPMA, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do órgão.

Todas as informações, documentos e especificações técnicas que a CONTRATADA tiver acesso em função da execução contratual deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo essa zelar pela manutenção do sigilo absoluto do conhecimento adquirido.

Cada colaborador a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente, formalmente, de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares e que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser alvos de auditorias e inspeções.

REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

Os profissionais da CONTRATADA deverão trajar-se de maneira adequada, quando no ambiente da CONTRATANTE, e usar linguagem respeitosa e formal no trato com a Gestão e/ou Fiscalização Contratual, os dirigentes da CONTRATANTE e usuários, em consonância com as regras e normas internas do órgão.

Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de modo a evitar e prevenir o desperdício de insumos e materiais.

A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa n.º 01/2019, da Secretaria de Governo Digital, do Ministério da Economia.

A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

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

REQUISITOS DA METODOLOGIA DE TRABALHO

Para execução de cada Nível de Serviço (N1, N2 e N3) será emitida uma Ordem de Serviço (OS), relacionada aos serviços de cada nível (1, 2 e 3) do contrato, de forma que serão abertas mensalmente, conforme

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Anexo VIII - Modelo de Ordem de Serviço.

As OSs descrevem o serviço a ser executado, o prazo para a execução, a identificação do solicitante (CONTRATANTE) e executor do serviço (CONTRATADA) e as atividades necessárias para a execução do serviço.

Para identificar a conformidade dos serviços mensais entregues pela CONTRATADA, o recebimento será classificado pela CONTRATANTE considerando os seguintes critérios:

ACEITO: Quando os serviços forem recebidos definitivamente pelos fiscais técnicos e requisitante mediante documentação específica definida pela CONTRATANTE;

NÃO ACEITO: Quando os serviços não forem recebidos definitivamente, total ou parcialmente, pelos fiscais técnicos e requisitante mediante documentação específica definida pela CONTRATANTE.

A execução das demandas deverá ser apoiada pela ferramenta de ITSM CITSMART versão 10.0 ou superior, ou ferramenta similar, levando em consideração as boas práticas definidas pelo ITIL, devendo funcionar em versão web e também em formato app para dispositivos móveis, devendo ser customizado de acordo com as necessidades do MPMA.

Todos os campos obrigatórios da ferramenta a ser utilizada para abertura dos chamados deverão ser preenchidos corretamente, com o intuito de garantir a atualização da base de conhecimento e, consequentemente, adequação das atividades do catálogo de serviços.

A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela Gestão do Contrato e pelo ateste dos resultados esperados e dos Níveis Mínimos de Serviço exigidos frente aos serviços entregues e a CONTRATADA é responsável pela execução dos serviços, gestão dos recursos humanos e físicos necessários.

O modelo de prestação de serviços será com base naqueles que estiverem previstos no Catálogo de Serviços, que contém a especificação das atividades a serem executadas pela CONTRATADA.

O Catálogo poderá sofrer alterações durante o contrato obedecendo aos critérios do Processos de Mudança do modelo ITIL, com aprovação da equipe de fiscalização e gestão.

A CONTRATADA deverá seguir os processos, padrões e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.

Com os constantes avanços tecnológicos visando a melhoria contínua dos processos e serviços do CONTRATANTE, todos os serviços a serem executados pela CONTRATADA poderão ser operados em soluções, sistemas, infraestrutura, softwares e plataformas físicas ou virtuais, em infraestrutura própria do CONTRATANTE (*on-premise*) ou em nuvem (*cloud computing*), ou ainda, em modo híbrido (*on-premise* e nuvem).

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Requisitos de Arquitetura Tecnológica

Preferencialmente, será utilizada a ferramenta de ITSM atualmente implantada no ambiente do CONTRATANTE.

A critério da CONTRATANTE poderá haver substituição por ferramenta similar, devendo a CONTRATADA fazer a migração do Catálogo de Serviços, customizações de locais, endereços, contatos, lotações, e adaptar-se a eventuais mudanças, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá realizar toda a parametrização do sistema necessária para o funcionamento adequado de acordo com as regras estabelecidas em Termo de Referência.

A CONTRATADA deverá manter o Catálogo de Serviços atualizado no sistema.

Os registros no sistema deverão ser mantidos atualizados pela CONTRATADA com o andamento da execução dos serviços. As informações extraídas do sistema serão utilizadas para a avaliação e elaboração dos relatórios dos serviços prestados.

A CONTRATADA deverá implementar no Sistema a funcionalidade de gerar relatórios customizados de acordo com as necessidades técnicas e gerenciais da CONTRATANTE, que permitam extrair no mínimo:

Relação e volume de chamados atendidos por criticidade, classificação, tipo de tarefa e tempos de atendimento;

Relação e volume de chamados registrados e atendidos pelos canais de atendimento: Chatbot, E mail, Telefone, App, ferramenta de automatização e Sistema de Gestão;

Relação e volume de chamados atendidos por Analista/Técnico e nível de atendimento e grupo executor;

Relação e volume de chamados por data e hora de abertura e encerramento do atendimento;

Relação e volume de chamados por usuário e unidade solicitante;

Quantitativos de usuários que responderam à pesquisa de satisfação com detalhamento das avaliações;

Todos os tipos de relatórios correspondentes aos SLAs contidos no Termo de Referência, que permitam extrair as informações de SLA que serão avaliadas pela equipe de Gestão e Fiscalização da CONTRATANTE (Exemplo: chamados dentro e fora do SLA definido etc.);

Lista de chamados mais recorrentes, por classificação de atividades mais solicitadas, e por tipo (requisição e incidente);

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Relatório que forneça a volumetria diária/semanal/mensal/anual de chamados referentes ao escopo de monitoramento;

Relatório que forneça a volumetria diária/semanal/mensal/anual de chamados de monitoramento que geraram a abertura de um ticket de incidentes;

Relatório que forneça a volumetria diária/semanal/mensal/anual de chamados referentes aos níveis de serviço N01, N02 e N03;

Relatório que forneça a volumetria diário/semanal/mensal/anual de chamados referentes aos níveis de serviço N01, N02 e N03 separados por categorias (Exemplo: Redes, Middleware, Sistemas operacionais, Banco de Dados, etc);

Relatório que forneça o quantitativo de chamados por status de atendimento (em execução, suspenso, reativado, reaberto, cancelado etc.);

Outros Indicadores que se fizerem necessários pela CONTRATANTE.

Em caso de indisponibilidade da ferramenta de ITSM, a CONTRATANTE e a CONTRATADA estabelecerão mecanismo para acompanhamento dos serviços, de forma que a CONTRATADA adotará a medida definida pela CONTRATANTE, sem que hajam prejuízos à avaliação dos resultados.

O sistema adotado pela CONTRATANTE contemplará as melhores práticas de gerenciamento de serviços e implementará as características e processos de trabalho exigidos nessa contratação.

Requisitos Legais

O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Decreto nº 10.046/2019, Portarias SGD/MGI nº 1.070/2023 e nº 6.055/2025, Resolução CNMP nº 283 e a outras legislações aplicáveis;

Requisitos de Implantação

A contratação abrange a prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) nas seguintes formas:

- Atendimento remoto;
- Monitoramento 24x7x365;
- Atendimento presencial;
- Suporte técnico ao usuário (Níveis I e II); e,
- Suporte para a Infraestrutura Tecnológica (Nível III).

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

A CONTRATADA deverá prover pessoal de TIC especializado para atender as demandas de suporte técnico e infraestrutura tecnológica do MPMA.

Os serviços devem abranger os recursos computacionais e de telecomunicações do MPMA, alocados no prédio Sede da Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão, no Prédio das Promotorias de Justiça da Capital, e nas demais unidades do MPMA, bem como os recursos distribuídos aos usuários, a fim de garantir a disponibilidade dos serviços e continuidade das atividades do MPMA.

A CMTI poderá incluir novas atividades correspondentes aos serviços previstos, bem como novos equipamentos adquiridos durante a execução do contrato. Neste caso, a CONTRATADA deverá suportar o novo cenário do MPMA, de forma a atender os indicadores de nível mínimo de serviço (NMS), bem como os demais requisitos obrigatórios previstos nesta contratação.

A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias ou no próprio sistema de registro dos chamados de TIC, através de levantamentos de dados e estudos técnicos obtidos durante a execução do contrato. As sugestões serão analisadas pela equipe de gestão contratual e poderão ser homologadas pelo MPMA, sem ônus adicional.

As requisições, demandas e chamados poderão ser abertos e fechados por meio da Central de Serviços através da ferramenta de ITSM, e-mail, App, ferramenta de automatização, chatbot e/ou por central telefônica, resguardando ao MPMA o direito de alterar esse procedimento, bem como indicar fluxos e procedimentos pertinentes às execuções das atividades de Tecnologia e Gestão Contratual. A comunicação se dará, preferencialmente, via ferramenta de controle de demanda e, nos demais casos, via telefone ou por outro meio definido pelo MPMA.

Todas as ações efetuadas em cada atendimento e acompanhamento de chamados deverão ser devidamente registradas na ferramenta de ITSM pelos técnicos da CONTRATADA. O mesmo procedimento deverá ser adotado para cancelamentos, suspensões, reclassificações, estouros de SLA e demais atividades, com a obrigatória inclusão da respectiva justificativa. O descumprimento desta obrigação implicará na desconsideração do status do chamado e na incidência da glosa correspondente.

A CONTRATADA deverá realizar a configuração da ferramenta de ITSM de acordo com os horários de funcionamento e cobertura de cada nível de atendimento (N1, N2, N3 e NOC), garantindo o correto cálculo de SLAs, conforme definido em Termo de Referência.

A CONTRATADA deverá realizar a configuração da ferramenta de ITSM sobre as lotações/unidades de usuários, localidade física/prédios para atendimento, e-mail do solicitante e telefone;

A CONTRATADA deverá criar roteiros/procedimentos (*scripts*) de atendimento a partir de soluções registradas no sistema, para as demandas recorrentes e de fácil resolução (base de conhecimento).

A CONTRATADA deverá automatizar, por meio de ferramenta de software, a execução de scripts para resolução de problemas identificados em ambiente de infraestrutura (hardware/software), observando:

Automatização de processos com correlação de eventos, disponível em uma plataforma com análise preditiva, possibilitando a rápida ação na identificação e resolução de incidentes e problemas;

Gestão centralizada de ativos e aplicações, apoiada em Inteligência Artificial (IA) com aprendizado de máquina;

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Acompanhamento de incidentes, em tempo real, com correlação de alertas de forma a identificar eventos lesivos na infraestrutura de rede;

Auto descoberta automatizada de forma a inventariar toda a infraestrutura, seja por agente, SNMP, MIB ou outro mecanismo, que possibilite obter a situação dos ativos e aplicações em tempo real;

Mecanismo de análise de causa raiz de problemas e incidentes, correlacionando eventos, de forma a identificar o que pode tê-los causado;

Monitoramento a nível de microsserviços e contêineres, isolando o(s) ponto(s) de falha(s);

Monitoramento de aplicações com análise de impacto ao negócio.

A CONTRATADA deverá produzir e entregar um Plano Inicial de Execução dos Serviços, a partir de informações obtidas com a CONTRATANTE, observado o prazo definido neste documento.

A CONTRATADA deverá observar a tabela de perfis profissionais, baseada no item 10.8.7 da Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025, para fins de composição de equipe, considerando às exigências de qualificação técnica necessárias à adequada prestação dos serviços no âmbito do MPMA. As respectivas quantidades mínimas indicadas representam o quantitativo de referência indispensável à fase inicial de adaptação contratual, podendo ser revistas pela CONTRATADA, a seu critério e responsabilidade, desde que sejam integralmente atingidos os Níveis Mínimos de Serviço (NSM) estabelecidos:

Código do Perfil (ANEXO A Portaria SGD/MGI Nº 6.055, DE 26 DE AGOSTO DE 2025)	**Perfil**	**Senioridade**	**Quantidade**
TECSUP-01	Atendente de Suporte Técnico (1º Nível)	Júnior	8
TECSUP-02	Técnico de Suporte (2º nível)	Pleno	18
TECMAN-02	Técnico de manutenção de equipamentos (2º nível)	Pleno	3
TECSUP-03	Técnico de Monitoramento - NOC (2º nível - Sênior)	Sênior	1
ASO-03	Analista de Ambiente Linux e Aplicações (3º Nível)	Sênior	1
ASEG-03	Analista de Segurança de TIC (3º nível)	Sênior	1
ARED-03	Analista de Infraestrutura e Redes (3º nível)	Sênior	1
ASO-03	Analista de Ambiente Windows e Aplicações (3º nível)	Sênior	1
ASO-03	Analista de Virtualização (3º nível)	Sênior	1
ARED-03	Analista de Backup (3º nível)	Sênior	1

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

ARED-03	Analista de Armazenamento de Dados [Storage] (3º nível)	Sênior	1
ASO-03	Analista DevOps e Ferramentas Corporativas (3º nível)	Sênior	1
ADB-03	Analista de Banco de Dados (3º nível)	Sênior	1

Ressalta-se que tais quantitativos não constituem obrigação contratual de alocação fixa de pessoal, cabendo a execução contratual ocorrer por meio de Ordens de Serviço (OS), que deverão conter, no mínimo:

- Objetivo da demanda;
- Perfis profissionais necessários, com a respectiva senioridade mínima;
- Produtos/resultados esperados;
- Prazo de execução.

Ressalta-se que tais quantitativos não configuram obrigação contratual de alocação fixa de pessoal, cabendo à CONTRATADA organizar sua equipe de forma a garantir o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

A quantidade de referência de profissionais para cada perfil foi estabelecida com base nos levantamentos e análises da demanda de serviços realizados pela atual contratada.

Após a fase de adaptação, a quantidade de referência de profissionais poderá ser revista, bem como a equipe reestruturada, desde que continue atendendo aos requisitos e níveis mínimos de serviços estabelecidos.

As alterações nos dimensionamentos das equipes pela CONTRATADA devem ser justificadas por dados obtidos através de estudos técnicos que sustentem as alterações.

Durante a fase de adaptação, as metas relativas aos níveis de serviços serão implementadas gradualmente, de modo que permita à CONTRATADA realizar a adequação progressiva dos seus serviços e alcançar, ao término deste período, o desempenho pleno requerido pelo MPMA, com exceção aos itens de monitoramento e disponibilidade 24x7, considerados críticos para o órgão e que serão definidos em SERVIÇOS, SISTEMAS E ATIVOS DE TI CRÍTICOS PARA O MPMA, os quais serão levados em conta 100% dos níveis mínimos de serviço desde o primeiro mês. Serão consideradas as seguintes metas:

- Para o 1o mês: 80% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
- Para o 2o mês: 85% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
- Para o 3o mês: 90% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
- Para o 4o mês: 95% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
- Para o 5o mês: 100% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Durante a fase de adaptação, a apuração dos Termos de Serviço será realizada pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE, que poderá, a seu critério, rejeitar a aplicação das glosas correspondentes, considerando o período de adequação operacional.

Encerrada a fase de adaptação, os Termos de Serviço passarão a ser apurados por ocorrência, sendo as respectivas glosas aplicadas diretamente sobre o valor mensal das Ordens de Serviço vinculadas, conforme critérios estabelecidos.

É de responsabilidade da CONTRATADA, sem quaisquer ônus para o MPMA, garantir a capacitação contínua de seu corpo técnico, visando a manutenção da qualidade, eficiência e alinhamento com as normas e práticas institucionais, incluindo, mas não se limitando, aos treinamentos elencados.

A execução dos serviços observará o regime presencial ou remoto definido neste TR: Nível 1: Execução remota integral; Nível 2: Execução presencial integral; Técnico de Monitoramento – NOC (N2 Sênior): Execução remota, assegurada a presença local de um profissional N2 ou N3 para acompanhamento e atuação na resolução de incidentes fora do horário de expediente, inclusive em feriados e finais de semana; e, Nível 3: Execução presencial obrigatória para os perfis de Analista de Segurança de TIC, Analista de Ambiente Windows e Aplicações, Analista de Infraestrutura e Redes, e Analista DevOps e Ferramentas Corporativas, admitida execução remota para os demais perfis de N3.

Alterações de dimensionamento e de estrutura de atendimento deverão ser devidamente justificadas pela CONTRATADA, com base em dados técnicos e relatórios de desempenho, e submetidas à homologação da fiscalização contratual do MPMA.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Requisitos de Garantia

As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas pelos modelos ITIL, versão 4 ou na sua última versão, e as normas de segurança de família ISO 27000.

Os serviços devem ser prestados dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos no processo de contratação, com observância às normas e legislação vigente, observando a conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

O prazo de garantia para a prestação dos serviços executados pela CONTRATADA será de 03 (três) meses.

A homologação dos serviços pelo CONTRATANTE não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de eventuais erros que, porventura, sejam identificados durante a vigência do contrato e/ou após o seu encerramento, dentro do prazo de garantia, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá executar fielmente o objeto do contrato, conforme este documento, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do MPMA, observando sempre os critérios de qualidade.

Requisitos de formação e experiência profissional

O preposto do contrato, responsável técnico com especialidade em Tecnologia da Informação, deverá garantir a correta gestão administrativa do contrato, bem como a execução dos serviços contratados e atendimento dos níveis mínimos de serviço e, também:

O preposto do contrato e seu substituto eventual, deverão ser indicados pela CONTRATADA e, não poderão ser integrantes da equipe técnica. Eles deverão estar disponíveis nas dependências do MPMA, nos dias úteis, em horário comercial, bem como acessíveis por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

O preposto, e seu substituto, devem responder pela fiel execução do contrato. O preposto deverá ser especialista em gerência de projetos e ter experiência em contratos de prestação de serviços de tecnologia da informação. O preposto deverá assumir, pessoal e diretamente, a responsabilidade da gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços.

O preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

Os técnicos e prepostos alocados pela CONTRATADA deverão ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das Ordens de Serviço, de

acordo com o detalhamento das Tarefas de *Service Desk*.

A comprovação da qualificação mínima será exigida a todos os profissionais alocados na realização dos serviços correlatos ao objeto mediante a apresentação de diplomas, certificados e currículos profissionais.

É imperativo ressaltar que os profissionais alocados pela CONTRATADA detenham conhecimento vinculado à plataforma tecnológica e aos sistemas existentes no MPMA, de modo que possam executar as atividades do contrato com segurança, eficiência, eficácia e efetividade.

Os técnicos alocados deverão ser treinados pela CONTRATADA, de forma que possam atender de prontidão todos os chamados abertos e executem as atividades descritas e, também, ao seguinte:

- Estrutura, organização e funcionamento do MPMA;
- Topologia da infraestrutura de TIC do MPMA;
- Funcionamento dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos e sistemas do MPMA;
- Funcionamento dos equipamentos de uso alocados aos usuários;
- Abertura e fechamento de chamadas, com registro das ocorrências; e,
- Atendimento aos usuários do MPMA.

Requisitos para composição de equipe

A CONTRATADA deverá adequar o conhecimento e perfis de seus profissionais, para o atendimento e suporte técnico, conforme prazo máximo definido em termo de referência;

A qualificação profissional mínima exigida para algumas tarefas vinculará à prestação dos respectivos serviços por profissionais que possuam qualificação adequada para a prestação dos serviços;

Caso alguma certificação exigida tenha sido atualizada ou substituída será aceita a nova versão ou certificação;

A comprovação de certificação dos profissionais poderá ser exigida pela CONTRATANTE a qualquer tempo. A não apresentação da documentação comprobatória da certificação, quando solicitada, ensejará a aplicação de penalidades, conforme termos contratuais;

A CONTRATADA obriga-se a manter em seu quadro de funcionários todos os perfis relacionados na tabela abaixo, durante toda a execução do CONTRATO;

Os diplomas de curso superior e pós-graduação devem ser devidamente registrados e fornecidos por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);

A experiência profissional exigida abaixo deve ser comprovada em registros em carteira de trabalho ou declaração da empresa onde os serviços foram prestados;

Após a seleção da equipe pela CONTRATADA e apresentação formal ao MPMA, a qualificação técnica

dos profissionais será verificada pelos Gestores e Fiscais de Contrato, conforme Tabelas abaixo:

<table>
<tr><th colspan="2">Perfil - Preposto do Contrato</th></tr>
<tr><td colspan="2">É o responsável técnico, com especialidade em serviços de Tecnologia da Informação que deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços. O Preposto, a ser indicado pela CONTRATADA, não pode ser um dos integrantes da equipe técnica.

É responsável por coordenar, supervisionar e orientar a equipe de redes, e demais equipes de 3o nível e NOC, e de suporte ao atendimento de usuários, níveis 1 e 2, visando o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço (SLAs). Além disso, deve atuar como ponto de ligação com as outras áreas do MPMA e ser o responsável por priorizar tarefas, administrar e controlar os tempos dos integrantes da equipe, garantir a segurança do ambiente de TI (servidores, dados, dentre outros), tanto física como lógica e controlar as tarefas rotineiras dos níveis N1, N2, N3 e NOC, visando o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços.</td></tr>
<tr><th>Experiência/Qualificação</th><th>Modo de Comprovação</th></tr>
<tr><td>Possuir experiência comprovada de, no mínimo, 5 (cinco) anos em:
Exercer atividades de gerente de Infraestrutura de Rede e suporte de serviços de atendimento ao usuário TIC.</td><td>Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.</td></tr>
<tr><th>Formação</th><th>Modo de Comprovação</th></tr>
<tr><td>No mínimo, formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.
Certificações:
I - Certificação mínima em ITIL V4 Foundation, ou superior.</td><td>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.
Documentos comprobatórios das certificações.</td></tr>
<tr><th colspan="2">Principais Responsabilidades</th></tr>
<tr><td colspan="2">Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor;
Assegurar que as determinações do MPMA sejam disseminadas junto à empresa a ser contratada com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das Ordens de Serviços;</td></tr>
</table>

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Informar ao MPMA sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;
Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos técnicos disponibilizados para execução dos serviços contratados;
Acompanhar e se manter atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas;
Atender às instruções do MPMA quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências do MPMA;
Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;
Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pelo MPMA, para fins de execução dos serviços contratados;
Selecionar e treinar adequadamente os recursos técnicos disponíveis para prestação dos serviços, observando a comprovação dos atestados de boa conduta e de idoneidade moral;
Colocar seu corpo técnico à disposição do CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado;
Responsável pelo eficiente e efetivo atendimento realizado pela equipe do Service Desk aos chamados reportados pelos usuários do MPMA;
Verificar constantemente a capacidade no desempenho das funções por parte de cada integrante do Service Desk;
Acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços exigidos sejam cumpridos;
Gerenciar a carga de trabalho e dimensionar a equipe de atendentes do Service Desk;
Garantir que todas as solicitações dos usuários sejam atendidas, conforme procedimentos estabelecidos e níveis de serviço acordados para o tratamento de incidentes e gerenciamento de problemas;
Emitir relatórios gerenciais;
Realizar avaliações periódicas da equipe de atendentes do Service Desk;
Acompanhar e tomar as ações necessárias para o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço;
Controlar a organização e o cumprimento da escala dos profissionais sob sua responsabilidade, acompanhando frequência, intervalos, trocas de turno e substituições, assim como informar à Equipe de Gestão da CONTRATANTE;
Atender às solicitações técnicas da sua equipe, relativas a material, equipamentos e ferramentas de trabalho;
Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, das reuniões de acompanhamento das atividades para avaliação dos Níveis de Serviço alcançados e da qualidade dos serviços prestados;
Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais que compõem a sua equipe;
Avaliar a eficiência dos técnicos de atendimento na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento de suas atividades, utilizando métricas pertinentes, tais como: taxa de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, qualidade do atendimento, entre outras;
Verificar o correto registro, classificação e fechamento de todos os chamados e atendimentos da equipe;
Validar juntamente com a CONTRATANTE as entradas e ajustes na base de conhecimento;

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Executar outros serviços correlatos à Coordenação de Equipes;
Responsável pelo eficiente e efetivo atendimento realizado pela equipe de infraestrutura de redes aos chamados reportados pelos usuários do MPMA;
Verificar constantemente a capacidade no desempenho das funções por parte de cada integrante da equipe de infraestrutura de redes;
Acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços exigidos sejam cumpridos;
Gerenciar a carga de trabalho e dimensionar a equipe de infraestrutura de redes;
Garantir que todas as solicitações dos usuários sejam atendidas, conforme procedimentos estabelecidos e níveis de serviço acordados para o tratamento de incidentes e gerenciamento de problemas;
Realizar avaliações periódicas da equipe de infraestrutura de redes;
Ter conhecimento em Infraestrutura de redes LAN E WAN;
Deverá estar disponível de forma tempestiva, *in loco*, nos dias úteis e, se necessário, em trabalhos fora do horário normal de expediente, como finais de semana e feriados, bem como estar acessível por contato telefônico em qualquer outro horário durante toda a execução contratual.

Perfil - Atendente de Suporte Técnico (1º nível)	
Tem a função de resolver problemas, incidentes, solicitações, atender chamados, dirimir dúvidas dos usuários e configurar hardwares e softwares remotamente. É o profissional envolvido diretamente no atendimento aos usuários de TIC, responsável por receber os chamados via telefone ou sistema e realizar o atendimento de forma remota ou quando não for possível, escalonar o chamado para o 2º nível de atendimento.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 1 (um) ano** e conhecimento em: ● Atendimento aos usuários de TI com comunicação clara, cordial e empática; ● Uso de ferramenta ITSM (abertura, categorização, priorização, reclassificação, atualização e encerramento de chamados); ● Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 10 (ou superior) e Pacote Microsoft Office 2016 (ou superior), incluindo instalação, configuração e suporte básico ao usuário; ● Suporte a softwares corporativos (Microsoft 365, Google Workspace ou equivalentes);	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

● Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho; ● Noções básicas de hardware (periféricos, impressoras, drivers); ● Conhecimentos básicos acerca de navegadores de internet (configurações, limpeza de cache, troubleshooting básico); ● Conceitos básicos de rede (IP, máscara, gateway, DNS, conectividade, Wi-Fi); ● Boas práticas de confidencialidade e integridade de dados.	
Formação	**Modo de Comprovação**
Todos os profissionais alocados para o serviço devem: ● Estar cursando curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área. ● Participar de treinamento relacionado a fundamentos de TI e segurança da informação, baseado nas boas práticas da ITIL Foundation V4.	● Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso técnico, fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC ou Informação e histórico acadêmico. ● Certificados individuais de participação/conclusão, emitidos pela empresa Contratada para cada participante, atestando a conclusão do treinamento. ● Avaliação de aprendizagem e desempenho aplicada pela Contratada aos profissionais, por meio de testes, questionários ou relatórios, como comprovação da assimilação do conteúdo e demonstração da aptidão necessária para o início da execução dos serviços.
Principais Responsabilidades	
Responsáveis pelo contato com o colaborador no reporte; Atender, registrar e classificar os chamados de forma completa, com todas as informações pertinentes e necessárias no sistema de gestão de atendimento; Realizar diagnóstico inicial e encaminhar aos demais níveis de atendimento, conforme procedimentos estabelecidos; Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Linux e Windows com utilização de ferramentas de acesso remoto; Monitorar as solicitações, investigar, realizar o diagnóstico e resolução de incidentes e requisições;	

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Monitorar e registrar o estado de evolução de todos os chamados;
Realizar os atendimentos observando os Níveis de Serviços estabelecidos;
Submeter à CONTRATANTE atualizações realizadas na base de conhecimento;
Registrar na base de conhecimento procedimentos validados pela CONTRATANTE;
Solucionar os chamados passíveis de solução em 1º nível, mediante orientação verbal ou intervenção remota, permitida pelo usuário solicitante, fechando o registro quando a solução adotada for bem-sucedida; com todo o detalhamento da causa e solução registrado no chamado;
Zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nas estações de trabalho e notebooks dos usuários da CONTRATANTE;
Agendar atendimento para aqueles chamados onde é necessária a interação com o usuário, quando o mesmo não está disponível;
Esclarecer dúvidas aos usuários através de linguagem acessível;
Suporte inicial e acompanhamento da resolução de incidentes, bem como pela execução operacional dos procedimentos relacionados ao processo de gerenciamento de incidentes que sejam de responsabilidade dos atendentes do Service Desk, consistindo suas principais atividades em:

- Registrar e classificar incidentes;
- Prover suporte inicial aos incidentes reportados, utilizando-se de todos os meios disponíveis para a resolução de incidentes conhecidos neste nível de atendimento;
- Realizar comunicação direta, frequente e constante com os usuários da organização, utilizando linguagem acessível;
- Garantir consistência nos registros dos incidentes;
- Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- Manter os dados dos usuários, no Sistema de Demandas, o mais atualizado possível.

Perfil - Técnico de Suporte (2º nível)	
Tem a função de resolver todos os chamados que não foram resolvidos no 1º nível de atendimento. São os profissionais responsáveis por receber e realizar os atendimentos de 2o nível de forma remota ou presencial, mantendo comunicação clara e objetiva com os usuários e superiores acerca da prestação de serviços.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** e conhecimento em: ● ● Uso de ferramenta ITSM (abertura, categorização, priorização, reclassificação, atualização e encerramento de chamados); ● Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

10 (ou superior), em nível avançado e Pacote Microsoft Office 2016 (ou superior), incluindo instalação, configuração e suporte básico ao usuário; ● Suporte a softwares corporativos (Microsoft 365, Google Workspace ou equivalentes); ● Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho; ● Suporte a hardware corporativo (desktops, notebooks, impressoras, scanners, projetores, monitores interativos, equipamentos multimídia); ● Conhecimentos básicos acerca de navegadores de internet (configurações, limpeza de cache, troubleshooting básico); ● Diagnóstico e resolução de incidentes relacionados a rede (LAN, Wi-Fi, TCP/IP, DNS, DHCP, proxy, VPN); ● Boas práticas de confidencialidade e integridade de dados; ● Operação avançada de ferramentas de comunicação e colaboração (Microsoft Teams, Zoom, Google Meet, Cisco Webex, ou outras homologadas); ● Configuração e suporte a equipamentos de videoconferência (câmeras, microfones, caixas de som, sistemas de áudio e vídeo integrados em salas de reunião); ● Transmissão e gravação de reuniões/eventos ao vivo, com gestão de recursos técnicos necessários.	
Formação	**Modo de Comprovação**
● Ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área. ● Participar de treinamento relacionado a fundamentos de TI e segurança da	● Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso técnico, fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC ou comprovante de matrícula de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação e histórico acadêmico.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

informação, baseado nas boas práticas da ITIL Foundation V4.;	• Certificados individuais de participação/conclusão, emitidos pela empresa Contratada para cada participante, atestando a conclusão do treinamento. • Avaliação de aprendizagem e desempenho aplicada pela Contratada aos profissionais, por meio de testes, questionários ou relatórios, como comprovação da assimilação do conteúdo e demonstração da aptidão necessária para o início da execução dos serviços.

Principais Responsabilidades

Analisar os chamados, investigar conforme informações dos usuários, realizar diagnóstico detalhado e resolver os incidentes e/ou problemas;
Realizar contato com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas na ferramenta de ITSM, na tentativa de solucionar o incidente e/ou problema;
Monitorar e registrar o estado de evolução dos chamados atribuídos a si;
Realizar os atendimentos observando os Níveis de Serviços estabelecidos;
Submeter ao Supervisor da Central de Suporte e Serviços atualizações realizadas na base de conhecimento;
Registrar na base de conhecimento procedimentos validados pela CONTRATANTE;
Manter o ambiente dos recursos de TIC organizado;
Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da CONTRATANTE, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;
Zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nas estações de trabalho e notebooks dos usuários da CONTRATANTE;
Documentar as requisições, soluções de incidentes, problemas e efetuar o fechamento dos chamados na ferramenta de ITSM;
Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;
Principais atividades consistem em instalar, configurar, dar manutenção em equipamentos de informática e apoio aos usuários de TI em:
Sistemas operacionais Windows e Linux; Softwares de correio eletrônico; Softwares de automação de escritório: MS-Office e Libreoffice; Softwares de navegação na internet MS-Internet, Google Chrome e Mozilla Firefox; Sistemas corporativos em ambientes de duas camadas (cliente-servidor);
Softwares antivírus;
Módulos de segurança de instituições financeiras;
Recursos de rede locais de computadores;

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Instalação e compilação de softwares na forma de “pacotes” Linux; Instalação e configuração de hardware e drivers; Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Linux e Windows; Utilização de ferramentas de acesso remoto; Responsáveis por todos os atendimentos que necessitarem da presença do técnico no local de atendimento; Responsáveis por resolverem todos os incidentes e solicitações que não foram possíveis ser atendidos pelo 1º nível de atendimento; Detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, processadores, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, e outros componentes; Ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP; Realizar backups dos arquivos locais da máquina quando for necessário. Por exemplo, para uma formatação; Desenvolver scripts para automatização de procedimentos; Recuperar dados em disco rígido e dispositivos de armazenamento danificados ou que tiveram seus dados apagados e necessitam de recuperação; Instalar, configurar e testar equipamentos de videoconferência; Criar, alterar ou desabilitar perfil de usuário ou e-mail no AD e LDAP; Gerar e ajustar documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões; Adicionar e remover computadores na rede de domínio; Criar, editar e desabilitar perfil de acesso ao usuário; Assegurar apenas o acesso de usuários autorizados e prevenir acesso não autorizado aos sistemas de informação; Monitorar os direitos de acesso privilegiados especiais como administradores; Analisar “logs” e registros, diariamente, da ferramenta de help desk com anotações em ferramentas apropriadas e gerar relatório estatístico mensal; Informar incidentes relacionados à hardware, identificados nos logs; Gerar relatórios e ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pelo MPMA como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas; Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo; Implantar, manter e disponibilizar documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados.

Perfil - Técnico de Manutenção de Equipamentos (2º nível)
Tem a função de resolver os chamados que não foram resolvidos no 1º nível e no 2º nível de atendimento, que demandem atuação em laboratório, bem como os chamados cujos serviços são próprios de manutenção. São os profissionais responsáveis por realizar os atendimentos de 2o nível de forma

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

presencial voltados ao diagnóstico e o reparo avançado de hardware, à manutenção corretiva e preventiva, e a configuração de softwares.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: ● Atendimento aos usuários de TI com comunicação clara, cordial e empática; ● Atividades de manutenção de hardware de microcomputadores, para atuação em laboratório; ● Atividades de manutenção de componentes eletrônicos, placas e circuitos elétricos, para atuação em laboratório; ● Instalação, configuração e manutenção preventiva e corretiva de equipamentos e sistemas eletrônicos; ● Interpretação e elaboração de esquemas elétricos e eletrônicos; ● Diagnóstico e reparo de circuitos analógicos e digitais; ● Operação de instrumentos de medição (osciloscópio, multímetro, microscópio digital e etc.); ● Noções de eletrônica de potência, fontes e conversores; ● Cumprimento de normas de segurança do trabalho e de qualidade técnica; ● Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 10 (ou superior), em nível avançado e Pacote Microsoft Office 2016 (ou superior), incluindo instalação, configuração e suporte básico ao usuário; ● Suporte a softwares corporativos (Microsoft 365, Google Workspace ou equivalentes); ● Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho; ● Suporte a hardware corporativo (desktops, notebooks, impressoras, scanners, projetores, monitores interativos, equipamentos	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

multimídia); ● Conhecimentos básicos acerca de navegadores de internet (configurações, limpeza de cache, troubleshooting básico); ● Diagnóstico e resolução de incidentes relacionados a rede (LAN, Wi-Fi, TCP/IP, DNS, DHCP, proxy, VPN); ● Boas práticas de confidencialidade e integridade de dados.	
Formação	**Modo de Comprovação**
● Ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nas áreas de tecnologia da informação, eletrônica ou eletrotécnica. ● Participar de treinamento relacionado a fundamentos de TI e segurança da informação, baseado nas boas práticas da ITIL Foundation V4.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso técnico, fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC ou comprovante de matrícula de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação e histórico acadêmico. Certificados individuais de participação/conclusão, emitidos pela empresa Contratada para cada participante, atestando a conclusão do treinamento. Avaliação de aprendizagem e desempenho aplicada pela Contratada aos profissionais, por meio de testes, questionários ou relatórios, como comprovação da assimilação do conteúdo e demonstração da aptidão necessária para o início da execução dos serviços.
Principais Responsabilidades	
Analisar os chamados, investigar conforme informações dos usuários, realizar diagnóstico detalhado e resolver os incidentes e/ou problemas; Realizar contato com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas na ferramenta de ITSM, na tentativa de solucionar o incidente e/ou problema; Monitorar e registrar o estado de evolução dos chamados atribuídos a si; Realizar os atendimentos observando os Níveis de Serviços estabelecidos; Submeter ao profissional indicado pela CONTRATADA, responsável pela documentação, as alterações realizadas na base de conhecimento; Registrar na base de conhecimento procedimentos validados pela CONTRATANTE; Manter o ambiente dos recursos de TIC organizado;	

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nas estações de trabalho e notebooks dos usuários da CONTRATANTE;
Documentar as requisições, soluções de incidentes, problemas e efetuar o fechamento dos chamados na ferramenta de ITSM;
Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;
Realizar manutenção de hardware de microcomputadores, incluindo diagnóstico, montagem, substituição de peças e testes de funcionamento;
Executar manutenção de componentes eletrônicos, placas e circuitos elétricos, realizando soldagem, dessoldagem e testes de operação;
Utilizar instrumentos de medição como multímetro, osciloscópio e testadores;
Aplicar normas de segurança no manuseio de equipamentos elétricos e eletrônicos, seguindo boas práticas de laboratório;
Auxiliar em atividades de laboratório relacionadas à manutenção e reparo de equipamentos eletrônicos e microcomputadores;
Principais atividades consistem em instalar, configurar, dar manutenção em equipamentos de informática e apoio aos usuários de TI em:
Sistemas operacionais Windows; Softwares de automação de escritório: MS-Office e Libreoffice; Softwares de navegação na internet MS-Internet, Google Chrome e Mozilla Firefox; Sistemas corporativos em ambientes de duas camadas (cliente-servidor);
Softwares antivírus; Módulos de segurança de instituições financeiras;
Recursos de rede locais de computadores;
Instalação e compilação de softwares na forma de “pacotes” Windows;
Instalação e configuração de hardware e drivers;
Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Windows;
Responsáveis por resolverem todos os incidentes e solicitações que não foram possíveis ser atendidos pelo 1º e 2º níveis de atendimento;
Detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, processadores, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, e outros componentes;
Ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP;
Realizar backups dos arquivos locais da máquina quando for necessário. Por exemplo, para uma formatação;
Desenvolver scripts para automatização de procedimentos;
Recuperar dados em disco rígido e dispositivos de armazenamento danificados ou que tiveram seus dados apagados e necessitam de recuperação;
Instalar, configurar e testar equipamentos de videoconferência;
Gerar e ajustar documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões;
Adicionar e remover computadores na rede de domínio;
Assegurar apenas o acesso de usuários autorizados e prevenir acesso não autorizado aos sistemas de informação;
Monitorar os direitos de acesso privilegiados especiais como administradores;

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Informar incidentes relacionados à hardware, identificados nos logs; Gerar relatórios e ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pelo MPMA como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas; Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo; Implantar, manter e disponibilizar documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados.

Perfil -Técnico de Monitoramento - NOC (2º Nível Sênior)	
Responsável por monitorar o desempenho de sistemas, sites e componentes da Infraestrutura, a fim de detectar desvios e evitar indisponibilidade no ambiente. Também registra ocorrências de falhas e acompanha resolução de incidentes.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 5 (cinco) anos** em: ● Na administração e manutenção da monitoração de ativos e serviços de TI, preferencialmente em ambiente de NOC, sistemas operacionais Windows, GNU/Linux, serviços de infraestrutura de rede (AD, DHCP, DNS, NTP), sistemas de negócio críticos, portais web e banco de dados; utilizando ferramentas como Zabbix, Nagios, Cac , Ntop e demais serviços de monitoramento de Redes de Computadores. ● Conhecimento avançado em serviços de monitoramento de rede, bem como seus aplicativos e softwares. ● Amplo conhecimento em ambiente de DataCenters atuando na solução de incidentes e requisições que, porventura, comprometam ou degradem o correto funcionamento dos serviços providos pelos equipamentos de datacenter.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**

• Ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação. Certificações: • ITIL V4 Foundation ou superior; • Certificado em alguma das ferramentas de monitoramento (Ex. Zabbix).	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Monitoramento dos ativos constantes nos Data Centers; Monitoramento de redes LAN E WAN, cabeadas e sem fio; Monitoramento de ambientes com Microsoft Windows e Linux; Monitoramento em ambientes de Infraestrutura de serviços de Backup/Restore; Monitoramento de serviços de Infraestrutura de Rede: AD, DHCP, DNS, NTP; Monitoramento de sistemas de negócio críticos, portais web e banco de dados; Configurar e manter sistemas de monitoramento, tais como: Zabbix, Dynatrace, Cac , Nagios, Ntop, entre outros; Atuar em demais serviços de monitoramento de Redes de Computadores; Emitir relatórios gerenciais; Monitorar a disponibilidade da ferramenta de ITSM; Monitorar o grupo gerador, nobreak dos datacenters (prédio sede da pgj e pj capital); Monitorar os sistemas de refrigeração central dos datacenters (prédio sede da pgj e pj capital), incluindo a refrigeração das salas de racks dos pavimentos dos prédios sede da pgj e pj capital; Monitorar a disponibilidade das soluções de comunicação do MPMA, incluindo soluções de telefonia IP, videoconferência, webconferência, gravação de ramais, entre outros; Acompanhar e tomar as ações necessárias para o atendimento aos Acordos de Níveis de Serviço; Atuar em ambientes de Data Centers na identificação e solução de incidentes e requisições, em conjunto com os integrantes da equipe de N3;	

Perfil - Analista de Infraestrutura de Redes (3º nível)	
Atua no gerenciamento de dados, gerenciamento de redes, gerenciamento de switches, dispositivos wireless, cabeamento estruturado, backup, plataforma de banco de dados, sistemas operacionais da linha Server e Unix e Active Directory.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 5 (cinco)**	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s)

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

anos em: ● Em atividades relacionadas à implantação e administração de serviços corporativos de rede e infraestrutura, incluindo ainda, serviços de redes LAN/WAN, configuração e manutenção de switches, roteadores, APs e na implantação e gerenciamento de VOIP em redes LAN e WAN e demais serviços de administração de Redes de Computadores. Conhecimento avançado em servidores de rede, bem como seus aplicativos e softwares.	executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V4 Foundation ou superior; ● MCSE; ● Cisco Certified Network Associate Routing and Switching; ● LPIC-2 – Linux Professional Institute Certified Network Level 2 ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Estabelecer as especificações de rede; Analisar os acessos, informações e requisitos de segurança; Efetuar a administração do roteador, incluindo configuração de interface e protocolos de roteamento; Estabelecer as regras através da avaliação de desempenho, incluindo problemas de rede, disponibilidade, utilização de transferências (upload e download); Trabalhar junto com os fornecedores para desenvolver, testar, avaliar e instalar acessórios que mantenham as atualizações da rede; Suporte à correção de problemas de software nos servidores; Realizar instalações e desinstalações de novos equipamentos e sistemas na rede, quando suportado ou	

capacitado pelo fabricante da solução, sob demanda de preventivas, upgrades e atualizações de software no ambiente de servidores; Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede; Configurar e administrar serviços de rede: DHCP, DNS, NAC, NTP, CDP, IP, TCP/UDP, VLAN, BGP, RIP, OSPF, entre outros; Administrar e gerenciar roteadores e switches de rede LAN e WAN; Administrar ambiente VOIP em redes LAN E WAN; Gerenciamento de ambiente wireless corporativo; Configurar e suportar as soluções de comunicações do MPMA, incluindo os serviços de telefonia IP, comunicação instantânea, videoconferência e webconferência. Administração e gerenciamento de balanceamento de tráfego em redes WAN.

Perfil - Analista em Segurança de TIC (3º Nível)	
Atua na administração de ambientes e participação na definição da arquitetura tecnológica para segurança da informação. É responsável por analisar sistemas, levantar vulnerabilidades, mapear riscos e implementar soluções para a segurança de ambientes e dispositivos informatizados.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 5 (cinco) anos** em: ● Em atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços relacionados à segurança da informação, como: Firewalls, Roteadores, IPS, IDS, switches, NAC – Network Access Control, VPN – Virtual Private Network, entre outros. Conhecimento avançado em segurança de TIC, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V4 Foundation ou superior; ● Curso ou certificação na área de DPO - Data Protection Officer; ● CISSP – Certified Information Systems Security Professional ou CompTIA Security.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede do ministério; Implantação e gerenciamento de firewall corporativo; Atuar através de solução de IDS e IPS; Administração de filtro de conteúdo WEB; Administração de antivírus corporativo; Experiência em ambiente Wireless corporativo; Experiência em ambiente Linux e Windows; Conhecimento em normas e políticas de segurança da informação.	

Perfil - Analista de Ambiente Linux e Aplicações (3º Nível)	
Atua na realização de serviços de gestão de ambientes de servidores Linux e servidores de aplicação.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 5 (cinco) anos** em: ● Em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistema	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

operacionais GNU/LINUX. Conhecimento avançado em ambientes Linux, bem como seus aplicativos e softwares.	
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V4 Foundation ou superior; ● LPIC-2 – Linux Professional Institute Certified Level 2 ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores Linux reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede Linux; Implantação, configuração, manutenção, otimização e administração de servidores de aplicação JBOSS, APACHE, TOMCAT, WORDPRESS, MOODLE e JOOMLA em servidores Debian, Red Hat e CentOS, incluindo o funcionamento dessas soluções em ambientes virtualizados; Experiência em Shell Script; Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de APM - Application performance monitoring (Dynatrace); Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de container, orquestradores e demais soluções que fornecem camadas de abstração e automação para virtualização em nível de aplicação; Experiência em instalação, configuração e administração de solução de monitoramento Zabbix.	

Perfil - Analista de Windows e Aplicações (3º Nível)

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Atua na realização de serviços de gestão de ambiente de servidores Windows e servidor de aplicação.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 5 (cinco) anos** em: ● Em atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistema operacionais Microsoft Windows – versões 2003, 2008 R2, 2012 R2, 2016, 2019 e mais atuais, assim como em administração de serviços em nuvem (Cloud Computing); Conhecimento avançado em ambientes Windows, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V4 Foundation on ou superior; ● Certificação MCSE; ● MCA: Azure Administrador ou equivalente.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores Windows reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede Windows; Gerenciamento de infraestrutura em Ambientes Microsoft Windows, com domínio nos seguintes	

serviços: Microsoft Active Directory (AD), DNS, DHCP, WINS, FTP, SNMP, SMTP, IIS com aplicações ASP e ASP .NET, WSUS, bem como FileServer (Servidor de Arquivos); Implantação, configuração, manutenção, otimização e administração de servidores de aplicação IIS e de autenticação Radius em servidores Windows Server 2012 e superior, incluindo o funcionamento dessas soluções em ambientes virtualizados; Domínio da solução de virtualização: Hyper-V; Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de APM - Application performance monitoring (Dynatrace); Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de container, orquestradores e demais soluções que fornecem camadas de abstração e automação para virtualização em nível de aplicação; Atuar na configuração e operação do serviço de Content Distribution Network (CDN); Atuar na administração, configuração, operação e orquestração de soluções, serviços e infraestrutura em nuvem; Instalação e configuração de Sistemas Operacionais Windows (2003, 2008 R2, 2012 R2, 2016, 2019 e superior). Avaliar, informar e implementar, sempre que necessário, as melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade das soluções em nuvem; Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de aplicações em nuvem; Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de nuvem; Aplicar os procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos de nuvem.

Perfil - Analista de Virtualização (3º Nível)	
Atua no processo de virtualização através de análise de viabilidade, checklist de servidores elegíveis (Linux e Windows), diagnóstico de problemas e aplicação de melhores práticas. Também é responsável pela administração da rede SAN, mantendo-a em pleno funcionamento, garantindo assim a disponibilidade dos dados a qualquer tempo.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 5 (cinco) anos** em: ● Em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de máquinas, redes e armazenamento virtuais e "clusterizados".	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Formação	Modo de Comprovação
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V4 Foundation on ou superior; ● Certificação em VMware. ● Red Hat Certified Specialist ou Certified Kubernetes Administrator – CKA	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente virtualizado (VMware), de Storage (DELL EMC e NETAPP) e de backup (Networker); Trabalhar na implantação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup; Administração e gerenciamento de Storages EMC; Trabalhar com os protocolos NAS, NFS, CIFS, iSCSI; Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades; Administração e gerenciamento em soluções de virtualização: VMware e Hyper-V e outros; Administração e gerenciamento de solução de backup: Networker; Experiência em ambientes Linux e Windows.	

Perfil - Analista de Backup (3º Nível)	
Atua no processo de backup através de análise de viabilidade, checklist de servidores elegíveis (Linux e Windows), diagnóstico de problemas e aplicação de melhores práticas, de forma que haja pleno funcionamento dos serviços de backup, garantindo assim a disponibilidade dos dados a qualquer tempo.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Experiência comprovada de, **no mínimo, 5 (cinco) anos** em: ● Em atividades relacionadas à administração, sustentação e suporte da ferramenta de backup Networker e Netbackup; ● Em suporte, instalação, configuração e sustentação de bibliotecas automatizadas de backup. Conhecimento avançado em soluções de backup, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V4 Foundation ou superior; ● Certificação Veritas Certified Specialist (VCS) ou similar.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas de backup; Trabalhar na implantação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup; Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades; Administração e gerenciamento de solução de backup: Networker e Netbackup; Experiência em ambientes Linux e Windows.	

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Perfil - Analista de Armazenamento de Dados [Storage] (3º Nível)	
Atua no processo de armazenamento de dados (Storage) através de análise de viabilidade, checklist de servidores elegíveis (Linux e Windows), diagnóstico de problemas e aplicação de melhores práticas em rede SAN, mantendo-a em pleno funcionamento, garantindo assim a disponibilidade dos dados a qualquer tempo.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 5 (cinco) anos** em: ● Em atividades relacionadas a administração, sustentação e suporte a áreas de armazenamento de rede (SAN/NAS) em storage DELL EMC, NETAPP e soluções de switch SAN/NAS. Conhecimento avançado em ambientes virtualizados, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V4 Foundation ou superior; ● DELL EMC Proven Professional ou NCDA - NetApp Certified Data Management Administrator.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas de Storage (DELL EMC e NETAPP); Trabalhar na implantação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de	

robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup; Administração e gerenciamento de Storages EMC; Trabalhar com os protocolos NAS, NFS, CIFS, iSCSI; Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades; Experiência em ambientes Linux e Windows.

Perfil - Analista de Banco de Dados (3º Nível)	
Atua na administração de banco de dados, de forma a identificar e solucionar problemas e também desenvolver melhorias. É também o responsável por manter a segurança dos dados depositados dentro do banco. Analisar o ambiente atual de banco de dados do MPMA, com a detecção de possíveis erros, identificação e definição de cenários de consolidação baseados nas características atuais de configuração, carga e requisitos de segurança. Monitoramento de atualizações das ferramentas e instalação/configuração de patchs e updates sempre que disponíveis. Manter base de conhecimento atualizada.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 5 (cinco) anos** em: ● Em atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de banco de dados como MySQL, PostgreSQL SQL Server e ORACLE. Conhecimento avançado em banco de dados.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações:	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

• ITIL V4 Foundation ou superior; • OCA-MySQL ou OCP-MySQL; • MCSA: SQL Server 2012/2014 ou superior. • Oracle Database Administration 2019 Certified Professional	Documentos comprobatórios das certificações.

Principais Responsabilidades
Atuar no controle do consumo de recursos dos banco de dados reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de banco de dados; Manutenção e validação de *stored procedures, views, functions e triggers* em bases de dados; Manutenção e rotina de backup e restore das bases de dados; Manutenção das permissões de acesso das equipes de Tecnologia da Informação; Manutenção da indexação de tabelas de bases de dados; Administração e suporte de Banco de Dados SGBD MySQL 5.5 ou superior e PostgreSQL 8.3 ou superior; Oracle 19 ou superior; Sql Server 2012 ou superior Administração e suporte de ferramenta ETL; Elaborar e manter scripts (linguagem de programação na va do SGBD, shell scritps) para carga de dados nos diversos SGBDs; Experiência em ferramentas de gerenciamento de backups e restauração de databases, ORACLE, SQL SERVER, PostgreSQL e MySQL.

Perfil - Analista DevOps e Ferramentas Corporativas (3º Nível)	
Atua na administração de ferramentas corporativas, de forma a identificar e solucionar problemas, bem como desenvolver melhorias. Responsável pela operação de soluções de TIC diretamente relacionadas a serviços colaborativos de TIC, tais como: compartilhamento de arquivos, correio eletrônico, mensagem instantânea.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 5 (cinco) anos** em: • Ferramentas de automação GITHUB, GITLAB, ou similar;;	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

● Ferramenta de automação e colaboração Doker, Kubernetes, Rancher; ● Orquestração de Containers	
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V4 Foundation ou superior; ● Certificação em DevOps; ● Qualquer certificação de containers Docker e Kubernetes; ● Uma certificação de orquestração de containers, a saber: ○ Red Hat Certified Specialist in Containers and Kubernetes; ○ Certified Rancher Operator;	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Preferencialmente, pós-graduação em DevOps.
Principais Responsabilidades	
Atendimento e suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de contêineres, orquestração, aplicações e ferramentas corporativas; Realizar a instalação, configuração e suporte a containers utilizados pelo MPMA; Propor, proativamente, soluções para otimização de esteira de implantação de soluções de softwares entre ambientes (desenvolvimento, teste, homologação e produção), entre os setores de desenvolvimento de sistemas (Seção de Análise e Desenvolvimento de Sistemas) e de infraestrutura (Seção de Segurança e Rede de Computadores) e entre fábricas de software (terceirizadas); Facilitar a aceleração do ciclo de vida de aplicativos através da integração de processos de desenvolvimento, de forma colaborativa e integrada entre o tripé de desenvolvimento, infraestrutura e fábrica de softwares (terceirizada); Implementar e manter mecanismos de produção de softwares de forma mais rápida, eficiente e econômica, por meio da colaboração e automação de processos; Definição, organização e monitoramento de protocolos de teste; Análise e monitoramento de processos de desenvolvimento, operações e testes; Análise e diagnóstico dos resultados das fases do ciclo de vida de desenvolvimento de software.	

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

ANEXO II - Estimativa do Valor da Contratação

Ver arquivo "Mapa de formação de preços.pdf"

ANEXO III - Fornecedores que possuem ISO/IEC 20000-1 e/ou ISO/IEC 27001

- TIVIT Infraestrutura de Tecnologia S.A. — ISO/IEC 20000-1:2018 (DQS – página de cliente): dqs global.com TIVIT **(https://www.dqsglobal.com/intl/customer-database/tivit-infraestrutura-de-tecnologia-s.a?utm_source=chatgpt.com)**

- SONDA do Brasil Ltda. — ISO/IEC 20000-1:2018 (DQS – página de cliente, com certificado para download): dqsglobal.com (https://www.dqsglobal.com/intl/customer-database/sonda-do-brasil-ltda2?utm_source=chatgpt.com)

- Kyndryl Brasil — ISO/IEC 20000-1 (certificado corporativo publicado pela própria Kyndryl com sites no Brasil): Kyndryl (https://www.kyndryl.com/content/dam/kyndrylprogram/certifications/iso20000/kyndryl_brazil_iso_20000.pdf?utm_source=chatgpt.com)

- Seven Inovações Ltda. (SP) — NBR ISO/IEC 20000-1:2020 (Fundação Vanzolini – certificado com QR): seveninovacoes.com.br (https://seveninovacoes.com.br/img/ISO/ISO20000.pdf?utm_source=chatgpt.com)

- IBM Brasil (histórico) — ISO/IEC 20000-1 (certificado IBM GTS Brasil; use como referência histórica e valide a vigência atual no organismo): IBM (https://www.ibm.com/support/pages/sites/default/files/inline-files/%24FILE/br_20k.pdf?utm_source=chatgpt.com)

- Edge UOL — declara ISO 20000 no site institucional: edge.uol+1 (https://edge.uol/en/who-we-are/?utm_source=chatgpt.com)

- L8 Group S.A. — ISO/IEC 27001:2022 (BSI – certificado IS 802968 com endereços no Brasil; validade até 03/out/2027): BSI (https://www.bsigroup.com/en-GB/products-and-services/assessment-and-certification/validation-and-verification/client-directory-certificate/IS%20802968?utm_source=chatgpt.com)

- Senior Sistemas (Grupo Senior) — ISO/IEC 27001:2022 (Certificado de Aprovação público com sites em SC, SP e RJ): Documentação Senior

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

(https://documentacao.senior.com.br/seguranca-da-informacao/documento/certificado-iso-27001-2022-saas-matriz-itu.pdf?utm_source=chatgpt.com)

- Compass UOL — ISO/IEC 27001 (comunicado institucional e cobertura na imprensa setorial): Compass UOLipnews.com.br (https://ipnews.com.br/compass-uol-e-certificada-com-iso-27001/?utm_source=chatgpt.com)

- Stefanini — 14 sites 27001:2013 globais incluindo Brasil (Relatório de Sustentabilidade 2023; valide a versão/atualização para 2022): Stefanini (https://stefanini.com/en/wp-content/uploads/sites/2/2023/10/Stefanini-Global-Sustainability-Report-of-2022.pdf?utm_source=chatgpt.com)

- ODATA (datacenters no Brasil) — declara ISO 27001 e ISO 20000-1 nos comunicados corporativos (Chile e política global; solicitar link do certificado do OC ao fornecedor): Odata - Colocation+1 (https://odatacolocation.com/en/blog/imprensa/brazils-odata-secures-certifications-for-santiago-datacenter/?utm_source=chatgpt.com)

- Interop — Menciona ISO/IEC 27001 e 20000 em artigos institucionais sobre segurança da informação e gestão de riscos (interop.com.br). Fonte: https://interop.com.br/2025/05/programa-de-seguranca-da-informacao-baseado-em-riscos/?utm_source=chatgpt.com
- Central IT - Informa publicamente a recertificação em ISO/IEC 27001 (certificadora BSI) em notícia institucional (centralit.com.br). Fonte: https://centralit.com.br/iso-central-it-celebra-recertificacao-e-historico-de-sucesso-na-protecao-aos-dados/?utm_source=chatgpt.com
- Stefanini - Possui 14 sites certificados ISO/IEC 27001:2013 globalmente (incluindo Brasil) e ISO/IEC 20000-1:2011 para South America, conforme Relatório de Sustentabilidade 2022. Fonte: https://stefanini.com/en/wp-content/uploads/sites/2/2023/10/Stefanini-Global-Sustainability-Report-of-2022.pdf?utm_source=chatgpt.com
- THS - Declara certificações ISO/IEC 27001:2022 e ISO/IEC 20000-1:2018 em seu Sistema de Gestão Integrado (SGI), conforme página institucional (ths.inf.br).Fonte: https://ths.inf.br/?utm_source=chatgpt.com

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDAS 171/2026

1. INFORMAÇÕES DA UNIDADE

Unidade Demandante: COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
Descrição sucinta do objeto: Contratação de serviços na área de TIC, denominados Central de Serviços, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7.
Prioridade: ALTA
Tipo de Contratação: Nova
Data da conclusão da contratação: 23/06/2026
Data de Criação: 25/08/2025
Valor Total: R$ 4.836.580,80

1.1. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

APRENDIZADO E CRESCIMENTO
Prover soluções tecnológicas integradas e inovadoras.

2. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE

A contratação de uma Central de Serviços de TI é uma medida estratégica para profissionalizar e centralizar o suporte tecnológico no MPMA. A criticidade das operações ministeriais, hoje totalmente dependentes de recursos de TIC, exige uma capacidade de resposta e monitoramento 24x7 que a estrutura do quadro efetivo de pessoal atual não comporta. A terceirização do atendimento operacional (níveis 1, 2 e 3) permitirá não apenas garantir a alta disponibilidade dos serviços aos usuários, mas também liberar a equipe de TI efetiva para se concentrar em atividades estratégicas de desenvolvimento, segurança e evolução da infraestrutura, otimizando o uso dos recursos públicos.

3. ITENS

SERVIÇOS (R$ 4.836.580,80)

Nº	CatSer	Descrição do Item	Qtd	Val. Unit.	Valor Total
1	26980 - Central de Serviços de TIC	Central de Serviços de TIC	12	R$ 403.048,40	R$ 4.836.580,80
					Total: R$ 4.836.580,80

4. 4.1. RESPONSÁVEIS COM LOGIN PRÓPRIO

Coordenadora da CMTI: NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
Técnica Ministerial (TIC) - CMTI: DANIELA NASCIMENTO MONTELO

4.2. RESPONSÁVEIS SEM LOGIN PRÓPRIO

Nenhum responsável incluído.

ANÁLISE DE RISCOS

1 – RISCOS DO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

1.1. Risco: Frustração da contratação

Possíveis causas: Indisponibilidade de recursos orçamentários; Falhas na documentação exigida da empresa selecionada; Demora na tramitação interna dos autos; Não aprovação tempestiva pela autoridade competente.

Ações preventivas: Reserva prévia de dotação orçamentária; Conferência documental e fiscal da empresa previamente à formalização; Acompanhamento ativo da tramitação; Mobilização das instâncias de análise para priorização do processo.

Responsável: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI).

Procedimentos de contingência: Manutenção emergencial da estrutura atual com os recursos e contratos ainda vigentes, ainda que de forma reduzida, enquanto se finaliza nova contratação emergencial.

Responsável: Seção de Atendimento e Suporte ao Usuário (SASU/CMTI).

1.2. Risco: Frustração na gestão contratual

Possíveis causas: Inexecução parcial ou total dos serviços contratados; Descumprimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMSE); Desmobilização injustificada da equipe técnica; Não conformidade com as políticas de segurança da informação.

Ações preventivas: Acompanhamento sistemático da execução contratual pela fiscalização designada; Previsão de sanções administrativas no contrato; Exigência de garantia contratual de 3%.

Responsável: Gestor do contrato e fiscais designados.

Procedimentos de contingência: Acionamento da garantia; Substituição de profissionais; Aplicação de sanções e providências para nova contratação emergencial caso a prestação se torne inviável.

Responsável: Gestor do contrato e fiscais designados.

1.3. Risco: Falha na transição entre contratos (curto prazo)

Possíveis causas: Término tardio da conclusão do novo processo licitatório e celebração do novo contrato próximo muito próximo do fim do contrato vigente; Demora na apresentação do plano de transição ocasionando perda de conhecimento, atrasos iniciais e riscos de indisponibilidade..

Ações preventivas: Plano de transição detalhado e apresentado em até 10 dias;

Responsável: Gestor do contrato

Procedimentos de contingência: Apoio interno emergencial ou equipe da contratada anterior (se viável).

Responsável: Gestor do contrato e fiscais designados.

2 – RISCOS DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2.1. Risco: Não atendimento integral das necessidades institucionais

Possíveis causas: Alocação inadequada de recursos humanos; Desatualização tecnológica; Falhas na integração com os sistemas atuais; Não aderência aos processos e necessidades da instituição.

Ações preventivas: Planejamento detalhado no Termo de Referência; Exigência de equipe qualificada; Fiscalização técnica ativa; medição mensal dos serviços com base em indicadores de desempenho.

Responsável: Equipe de gestão e fiscalização do contrato.

Procedimentos de contingência: Redirecionamento de demandas críticas à equipe interna de TI; Ativação de plano de continuidade de serviços de TIC em caso de falha da contratada; Revisão contratual para correção de desvios.

Responsável: NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL, PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA, HELVES PÉRICLES NOGUEIRA E SILVA, DANIELA NASCIMENTO MONTELO, THIAGO NUNES DE SOUSA, JOSÉ DA SILVA LUCENA, LEONARDO DORNELES FIGUEIREDO SILVA, DIEGO WALISSON PEREIRA CÂMARA SANTOS, RICARDO AUGUSTO MARTINS COELHO, FRANCISCO TEIXEIRA FILHO, ANTÔNIO ALFREDO PIRES OLIVEIRA, ALAN ROBERT DA SILVA RIBEIRO.

2.2. Risco: Interrupção dos serviços por falhas operacionais

Possíveis causas: Indisponibilidade de profissionais da contratada; Incidentes de segurança; Falhas de comunicação; Pane nos sistemas sob responsabilidade da empresa.

Ações preventivas: Monitoramento 24x7; Equipe de retaguarda da contratada; Plano de continuidade operacional previsto no Termo de Referência.

Responsável: Contratada e fiscalização contratual.

Procedimentos de contingência: Escalonamento para 2º e 3º níveis; Acionamento emergencial de equipe interna; Substituição de profissional em até 24h conforme previsto contratualmente.

Responsável: NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL, PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA, HELVES PÉRICLES NOGUEIRA E SILVA, DANIELA NASCIMENTO MONTELO, THIAGO NUNES DE SOUSA, JOSÉ DA SILVA LUCENA, LEONARDO DORNELES FIGUEIREDO SILVA, DIEGO WALISSON PEREIRA CÂMARA SANTOS, RICARDO AUGUSTO MARTINS COELHO, FRANCISCO TEIXEIRA FILHO, ANTÔNIO ALFREDO PIRES OLIVEIRA, ALAN ROBERT DA SILVA RIBEIRO.

2.3. Risco: Fragmentação ou falha na orquestração entre níveis de atendimento

Possíveis causas: Falta de definição clara de responsabilidades entre N1, N2 e N3; Workflows de escalonamento não documentados ou mal configurados no ITSM; Ausência de critérios objetivos para escalonar (ex.: prioridade, impacto, criticidade); Divergência entre a prática operacional e o que está formalizado no TR/contrato; Treinamento insuficiente dos atendentes em relação ao fluxo de escalonamento; Rotatividade alta da equipe, gerando perda de conhecimento processual; Comunicação deficiente entre equipes presenciais (N2/N3) e remotas (N1/NOC); Falhas de configuração no ITSM (ex.: chamados não mudam de fila automaticamente); Integrações quebradas entre ITSM e outras ferramentas (monitoramento, chatbot, URA); Inexistência de alertas automáticos quando um chamado ultrapassa tempo de SLA; A contratada pode subdimensionar equipes em determinados níveis, forçando gargalos; Falta de monitoramento e auditoria pelo preposto da contratada; Ausência de reuniões de acompanhamento para corrigir fluxos falhos. Tudo isso gera chamados represados, retrabalho, quebra de SLA e, principalmente, insatisfação do usuário.

Ações preventivas: Workflows ITSM configurados e revisados, integração plena entre níveis, uso do ITIL na sua totalidade entre os perfis que atuam nos níveis N1, N2 e N3.

Responsável: Gestor e fiscais designados.

Procedimentos de contingência: Escalonamento manual supervisionado até correção.

Responsável: Gestor e fiscais designados.

2.4. Risco: Ferramenta indisponível compromete registro, indicadores e rastreabilidade

Possíveis causas: Falhas no datacenter ou nuvem onde a solução estará hospedada (queda de servidor, storage ou rede); Ausência de alta disponibilidade ou redundância (ex.: apenas um servidor ou link de internet); Ataques cibernéticos (DDoS, ransomware) afetando a disponibilidade; Interrupção de energia elétrica sem backup adequado (UPS/gerador); Erros de atualização ou patches aplicados sem testes adequados; Bugs ou falhas não corrigidas em versão do software; Integrações mal implementadas que derrubam módulos interdependentes (ex.: chatbot parado porque ITSM está fora); Licenciamento expirado (bloqueio de uso por fornecedor); Falta de monitoramento proativo da disponibilidade da aplicação; Ausência de equipe de suporte especializada para rápida correção; Uso de soluções não homologadas ou sem contrato de suporte ativo; Configuração inadequada de recursos (ex.: sobrecarga de CPU/memória por subdimensionamento); Sobrecarga de chamados simultâneos em picos de uso (ex.: indisponibilidade parcial em horário de alta demanda); Problemas de rede local dos usuários, interpretados como falha da aplicação central. Gera-se, como consequência: Perda de dados, quebra de SLA, impossibilidade de auditoria.

Ações preventivas: Monitoramento de disponibilidade com aplicação de SLAs.

Responsável: Fiscais designados.

Procedimentos de contingência: Registro manual e retroalimentação no sistema quando restabelecido.

Responsável: Gestor e fiscais designados.

2.5. Risco: Equipe subdimensionada ou superdimensionada em relação à demanda real

Possíveis causas: Estimativas incorretas da demanda de chamados na fase de planejamento; Subutilização ou extrapolação de dados históricos (picos sazonais não considerados); Falta de alinhamento entre horário de cobertura (24x7 vs horário comercial) e a alocação prevista; Crescimento repentino do número de usuários ou sistemas atendidos; Implantação de novos serviços de TI sem revisão do dimensionamento da equipe; Sazonalidade (ex.: épocas de prestação de contas ou fechamento contábil gerando sobrecarga); Estratégia da contratada de alocar mínimo possível de pessoal para reduzir custos; Falta de monitoramento interno da produtividade dos técnicos; Não utilização de ferramentas de automação que poderiam equilibrar a carga; Demora na abertura de nova OS para ajustar o quantitativo de perfis; Falta de comunicação entre as áreas do MPMA sobre aumento/redução de demandas de TI; Saída repentina de profissionais-chave sem reposição imediata; Demora na substituição de perfis exigidos (ex.: N3 especializado).

Ações preventivas: Uso de históricos de chamados, reavaliação trimestral do quantitativo.

Responsável: Gestor e fiscais.

Procedimentos de contingência: Ajuste via nova OS.

Responsável: Gestor e fiscais.

2.6. Risco: Ausência de conformidade com normas ISO 20000/27001, uso de software sem licença, falhas na gestão de acessos privilegiados

Possíveis causas: Falta de política interna de conformidade ou não adoção de SGSI (Sistema de Gestão de Segurança da Informação); Não possuir ou não manter certificações ISO 20000/27001 atualizadas; Falta de cultura de compliance na empresa (tratando normas como "burocracia" e não como obrigação); Ausência de processo formal para gestão de acessos privilegiados (contas de administrador, root, etc.); Falhas na segregação de funções, permitindo que o mesmo técnico crie, aprove e audite mudanças; Inexistência de registros completos de auditoria/logs; Uso de softwares sem licença oficial para reduzir custos; Dependência de soluções legadas ou não homologadas pelo mercado, sem atualização de segurança; Falta de integração com diretórios corporativos (ex.: Active Directory), permitindo acessos paralelos; Exigências de compliance pouco claras ou mal fiscalizadas pelo contratante; Ausência de auditorias periódicas previstas em contrato; Não exigência de comprovação documental das certificações e licenciamento; Aumento de ataques cibernéticos explorando fragilidades da contratada; Vazamento intencional (insider threat) por falta de monitoramento e controles adequados.

Ações preventivas: Exigir conformidade documental e auditorias periódicas.

Responsável: Gestor e fiscais.

Procedimentos de contingência: Suspensão de pagamentos até adequação.

Responsável: Gestor e fiscais.

2.7. Tabela Risco vs Consequência cobertos pelas normas ISO/IEC 20.000 e ISO/IEC 27.001

Risco do Serviço	Consequência	Controles/processos exigidos	Norma que cobre
Alto volume de chamados N1/N2/N3 e múltiplos SLAs	Quebra de SLA, insatisfação do usuário	Catálogo de serviços, gestão de incidentes/req.,	ISO/IEC 20000-1

		problemas, mudanças, conhecimento, capacity e disponibilidade	
Dados sensíveis de usuários e acessos privilegiados	Vazamentos, sanções LGPD, indisponibilidade	Gestão de riscos, controles de acesso, continuidade, resposta a incidentes de SI	ISO/IEC 27001

Há necessidade de solicitar das licitantes tais certificações dada a aderência ao objeto a ser licitado bem como a proporcionalidade e complexidade de ambientes de TI a serem considerados, conforme consta detalhado nas demais documentações do ETP onde estão demonstrados os quantitativos do seu ambiente (usuários atendidos, volume médio de chamados/mês por nível, janelas críticas, integrações com ITSM), SLAs propostos, histórico de incidentes, além da pesquisa de mercado onde mostra um número razoável de fornecedores com tais certificações, o que garante a competitividade.

O objeto envolve prestação contínua de *service desk/help desk* N1–N3, com tratamento de incidentes, requisições, acessos, credenciais e dados pessoais/corporativos. Exigir ISO/IEC 20000-1 assegura a existência de um Sistema de Gestão de Serviços (SGS) alinhado a processos de incidente, problema, mudança, conhecimento e níveis de serviço (SLA), diretamente vinculados à qualidade e disponibilidade do suporte. Exigir ISO/IEC 27001 garante um SGSI implementado para proteger confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações acessadas pelo suporte remoto, inclusive credenciais e proteção de dados pessoais (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

As normas exigidas são estritamente relacionadas ao risco e às entregas do contrato a ser celebrado e não serão exigidas outras certificações sem nexo direto. Será aceita certificação emitida por organismo acreditado por membro do IAF MLA (ex., Cgcre/INMETRO no Brasil ou UKAS etc.), dentro do escopo compatível com *service/help desk*. Quanto à ISO/IEC 27001, serão aceitas as duas edições durante o prazo de transição internacional (2013 e 2022) observada a validade do certificado até 31/10/2025. A Administração será responsável por verificar a autenticidade e situação em IAF CertSearch ou diretórios dos organismos (BSI/SGS/BV etc.). Tais medidas mitigam risco operacional e de segurança, sem restringir competitividade, havendo no mercado nacional múltiplos fornecedores certificados, conforme já demonstrado na pesquisa de mercado realizada e em resultados coletados em pesquisas e busca exploratória em diretórios de organismos acreditados (BSI, DQS, Vanzolini) e páginas institucionais de fornecedores, identificando diversos fornecedores com certificações 20000-1 e/ou 27001 no território nacional, demonstrando proporcionalidade e competitividade, conforme listagem a seguir:

ISO/IEC 20000-1 (Gestão de Serviços de TI) e ISO/IEC 27001 (Segurança da Informação)

Relatório Análise de Riscos (0121270) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 88

TIVIT Infraestrutura de Tecnologia S.A. — ISO/IEC 20000-1:2018 (DQS – página de cliente): dqs global.com TIVIT (https://www.dqsglobal.com/intl/customer-database/tivit-infraestrutura-de-tecnologia-s.a?utm_source=chatgpt.com)

SONDA do Brasil Ltda. — ISO/IEC 20000-1:2018 (DQS – página de cliente, com certificado para download): dqsglobal.com (https://www.dqsglobal.com/intl/customer-database/sonda-do-brasil-ltda2?utm_source=chatgpt.com)

Kyndryl Brasil — ISO/IEC 20000-1 (certificado corporativo publicado pela própria Kyndryl com sites no Brasil): Kyndryl (https://www.kyndryl.com/content/dam/kyndrylprogram/certifications/iso20000/kyndryl_brazil_iso_20000.pdf?utm_source=chatgpt.com)

Seven Inovações Ltda. (SP) — NBR ISO/IEC 20000-1:2020 (Fundação Vanzolini – certificado com QR): seveninovacoes.com.br (https://seveninovacoes.com.br/img/ISO/ISO20000.pdf?utm_source=chatgpt.com)

IBM Brasil (histórico) — ISO/IEC 20000-1 (certificado IBM GTS Brasil; use como referência histórica e valide a vigência atual no organismo): IBM (https://www.ibm.com/support/pages/sites/default/files/inline-files/%24FILE/br_20k.pdf?utm_source=chatgpt.com)

Edge UOL — declara ISO 20000 no site institucional: edge.uol+1 (https://edge.uol/en/who-we-are/?utm_source=chatgpt.com)

L8 Group S.A. — ISO/IEC 27001:2022 (BSI – certificado IS 802968 com endereços no Brasil; validade até 03/out/2027): BSI (https://www.bsigroup.com/en-GB/products-and-services/assessment-and-certification/validation-and-verification/client-directory-certificate/IS%20802968?utm_source=chatgpt.com)

Senior Sistemas (Grupo Senior) — ISO/IEC 27001:2022 (Certificado de Aprovação público com sites em SC, SP e RJ): Documentação Senior (https://documentacao.senior.com.br/seguranca-da-informacao/documento/certificado-iso-27001-

2022-saas-matriz-itu.pdf?utm_source=chatgpt.com)

Compass UOL — ISO/IEC 27001 (comunicado institucional e cobertura na imprensa setorial): Compass UOLipnews.com.br (https://ipnews.com.br/compass-uol-e-certificada-com-iso-27001/?utm_source=chatgpt.com)

Stefanini — 14 sites 27001:2013 globais incluindo Brasil (Relatório de Sustentabilidade 2023; valide a versão/atualização para 2022): Stefanini (https://stefanini.com/en/wp-content/uploads/sites/2/2023/10/Stefanini-Global-Sustainability-Report-of-2022.pdf?utm_source=chatgpt.com)

ODATA (datacenters no Brasil) — declara ISO 27001 e ISO 20000-1 nos comunicados corporativos (Chile e política global; solicitar link do certificado do OC ao fornecedor): Odata - Colocation+1 (https://odatacolocation.com/en/blog/imprensa/brazils-odata-secures-certifications-for-santiago-datacenter/?utm_source=chatgpt.com)

Interop — Menciona ISO/IEC 27001 e 20000 em artigos institucionais sobre segurança da informação e gestão de riscos (interop.com.br).

Fonte:
https://interop.com.br/2025/05/programa-de-seguranca-da-informacao-baseado-em-riscos/?utm_source=chatgpt.com

Central IT

Informa publicamente a recertificação em ISO/IEC 27001 (certificadora BSI) em notícia institucional (centralit.com.br).

Fonte:
https://centralit.com.br/iso-central-it-celebra-recertificacao-e-historico-de-sucesso-na-protecao-aos-dados/?utm_source=chatgpt.com

Stefanini

Possui 14 sites certificados ISO/IEC 27001:2013 globalmente (incluindo Brasil) e ISO/IEC 20000-1:2011 para South America, conforme Relatório de Sustentabilidade 2022.

Fonte: https://stefanini.com/en/wp-content/uploads/sites/2/2023/10/Stefanini-Global-Sustainability-Report-of-2022.pdf?utm_source=chatgpt.com

THS

Declara certificações ISO/IEC 27001:2022 e ISO/IEC 20000-1:2018 em seu Sistema de Gestão Integrado (SGI), conforme página institucional (ths.inf.br).

Fonte: https://ths.inf.br/?utm_source=chatgpt.com

ALAN ROBERT DA SILVA RIBEIRO:62062727372 Assinado de forma digital por ALAN ROBERT DA SILVA RIBEIRO:62062727372 Dados: 2025.09.24 13:08:51 -03'00'

DIEGO WALISSON PEREIRA CAMARA SANTOS:00678931399 Assinado de forma digital por DIEGO WALISSON PEREIRA CAMARA SANTOS:00678931399 Dados: 2025.09.24 15:19:27 -03'00'

gov.br Documento assinado digitalmente RICARDO AUGUSTO MARTINS COELHO Data: 26/09/2025 10:34:25-0300 Verifique em https://validar.iti.gov.br

PATRICIA CRISTINA MARQUES CORREA:01721996389 Assinado de forma digital por PATRICIA CRISTINA MARQUES CORREA:01721996389 Dados: 2025.09.24 13:44:08 -03'00'

THIAGO NUNES DE SOUSA:02743842300 Assinado digitalmente por THIAGO NUNES DE SOUSA:02743842300 ND: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=VideoConferência, OU=10869080000170, OU=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, OU=RFB e-CPF A3, OU=(em branco), CN=THIAGO NUNES DE SOUSA:02743842300 Razão: Eu sou o autor deste documento Localização: Data: 2025.09.25 08:45:21-03'00' Foxit PDF Reader Versão: 2024.2.3

NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL:06390597401 Assinado de forma digital por NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL:06390597401 Dados: 2025.09.24 13:51:53 -03'00'

JOSE DA SILVA LUCENA:96794976315 Assinado de forma digital por JOSE DA SILVA LUCENA:96794976315 Dados: 2025.09.25 08:55:16 -03'00'

FRANCISCO TEIXEIRA FILHO:43804551300 Assinado de forma digital por FRANCISCO TEIXEIRA FILHO:43804551300 Dados: 2025.09.24 14:34:26 -03'00'

DANIELA NASCIMENTO MONTELO:96458020325 Assinado de forma digital por DANIELA NASCIMENTO MONTELO:96458020325 Dados: 2025.09.25 13:16:26 -03'00'

HELVES PERICLES NOGUEIRA E SILVA:80807119334 Assinado de forma digital por HELVES PERICLES NOGUEIRA E SILVA:80807119334 Dados: 2025.09.24 15:05:23 -03'00'

LEONARDO DORNELES FIGUEIREDO SILVA:02490915347 Assinado de forma digital por LEONARDO DORNELES FIGUEIREDO SILVA:02490915347 Dados: 2025.09.26 09:47:38 -03'00'

birdID Documento assinado digitalmente por: ANTONIO ALFREDO PIRES OLIVEIRA 45240540306 2025-09-25T08:50:46-03:00

MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

TABELA 1: Contrato n. 34/2025								
Lote	**ID**	**Bens/Serviços**	**CADMAT / CADSER**	**Tipo de Serviço**	**Métrica**	**Quantidade**	**Valor Unitário Estimado**	**Valor Total Estimado**
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	26980	Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 52.396,44	R$ 628.757,28
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	26980	Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 84.640,41	R$ 1.015.684,92
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014	Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 233.768,75	R$2.805.225,00
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	27014	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306	R$ 72,92	R$ 386.913,52
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)								**R$ 370.805,60**
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)								**R$ 4.836.580,72**

Anexo Mapa de formação de preços (0121310) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 92

MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

TABELA 2: PROPOSTA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - ILHA SERVICE TECNOLOGIA								
Lote	**ID**	**Bens/Serviços**	**CADMAT / CADSER**	**Tipo de Serviço**	**Métrica**	**Quantidade**	**Valor Unitário Estimado**	**Valor Total Estimado**
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	26980	Contínuo /Mensal	Mês	24	R$ 180.000,00	R$ 4.320.000,00
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	26980	Contínuo /Mensal	Mês	24	R$ 484.000,00	R$ 11.616.000,00
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014	Contínuo /Mensal	Mês	24	R$ 344.000,00	R$ 8.256.000,00
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	27014	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	10.600	R$ 215,91	R$ 2.288.636,36
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)								**R$ 24.192.000,00**
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)								**R$ 26.480.636,36**

Anexo Mapa de formação de preços (0121310) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 93

MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

TABELA 3: PROPOSTA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - THS TECNOLOGIA								
Lote	**ID**	**Bens/Serviços**	**CADMAT / CADSER**	**Tipo de Serviço**	**Métrica**	**Quantidade**	**Valor Unitário Estimado**	**Valor Total Estimado**
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	26980	Contínuo /Mensal	Mês	24	R$ 83.700,00	R$ 2.008.800,00
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	26980	Contínuo /Mensal	Mês	24	R$ 280.350,00	R$ 6.728.400,00
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014	Contínuo /Mensal	Mês	24	R$ 306.982,37	R$ 7.367.576,83
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	27014	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	10.600	R$ 350,00	R$ 3.710.000,00
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)								**R$ 16.104.776,83**
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)								**R$ 19.814.776,83**

Anexo Mapa de formação de preços (0121310) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 94

MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

TABELA 4: Processo nº 08038.001526/2025-58 → Pregão Eletrônico nº 90023/2025								
Lote	**ID**	**Bens/Serviços**	**CADMAT / CADSER**	**Tipo de Serviço**	**Métrica**	**Quantidade**	**Valor Unitário Estimado**	**Valor Total Estimado**
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	26980	Contínuo /Mensal	Mês	60	R$ 19.952,15	R$ 1.197.129,00
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	26980	Contínuo /Mensal	Mês	60	R$ 352.691,99	R$ 21.161.519,20
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014	Contínuo /Mensal	Mês	60	R$ 259.710,00	R$ 15.582.600,00
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)								**R$ 37.941.248,20**

Anexo Mapa de formação de preços (0121310) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 95

MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

LEVANTAMENTO DAS DIFERENTES SOLUÇÕES DE MERCADO

- Parâmetros de pesquisa: Realizamos a consulta de mercado através do envio, para diversas empresas especializadas, de solicitação formal de proposta comercial, conforme documento em anexo *E-mails - Solicitações de Propostas Comerciais.pdf*. As 11 (onze) empresas que receberam pedido formal de orçamento foram:

- GlobalHitss/Claro;
- Stefanini;
- Ilha Service; 2
- Ths Tecnologia;2
- Ctis;
- Central IT;
- GpNet;
- Alus;
- Lanlink;
- G4f; e,
- GlobalWeb.

As empresas que responderam à solicitação formal foram: GlobalWeb; GlobalHitss/Claro; Stefanini; CentralIT; Ilha Service; e, Ths Tecnologia.

No entanto, somente as empresas Ths Tecnologia e Ilha Service responderam e encaminharam proposta comercial, conforme anexo: *E-mails - Respostas e envio de propostas comerciais.pdf*. As propostas foram analisadas e comparadas com o contrato vigente, **CONTRATO Nº 34/2025** (arquivo CONTRATO_34_2025.pdf), e com o resultado do pregão recente da Defensoria Pública da União

Anexo Mapa de formação de preços (0121310) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 96

MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

(DPU) através do **Processo nº 08038.001526/2025-58 → Pregão Eletrônico nº 90023/2025** (arquivo DPU_Central de Servicos.pdf). Todos foram considerados no cálculo médio estimado para a composição de preços, da seguinte forma:

- Item 1: Média dos itens 1 (coluna Valor Unitário Estimado) das tabelas: TABELA 1, TABELA 3 e TABELA 4;
- Item 2: Média dos itens 2 (coluna Valor Unitário Estimado) das tabelas: TABELA 1, TABELA 3 e TABELA 4;
- Item 3: Média dos itens 3 (coluna Valor Unitário Estimado) das tabelas: TABELA 1, TABELA 3 e TABELA 4;
- Item 4: Média dos itens 4 (coluna Valor Unitário Estimado) das tabelas: TABELA 1, TABELA 2 e TABELA 3;

Como resultado dos cálculos, seguem os valores apurados:

COMPOSIÇÃO MÉDIA DE PREÇOS								
Lote	**ID**	**Bens/Serviços**	**CADMAT / CADSER**	**Tipo de Serviço**	**Métrica**	**Quantidade**	**Valor Unitário Estimado**	**Valor Total Estimado**
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	26980	Contínuo /Mensal	Mês	24	R$ 52.016,20	R$ 1.248.388,80
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	26980	Contínuo /Mensal	Mês	24	R$ 239.227,47	R$ 5.741.459,28
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o	27014	Contínuo /Mensal	Mês	24	R$ 266.820,37	R$ 6.403.688,88

Anexo Mapa de formação de preços (0121310) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 97

MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

		MPMA						
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	27014	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	10.600	R$ 212,94	R$ 2.257.164,00
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)								**R$ 13.393.536,96**
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)								**R$ 15.650.700,96**

- A média de preços foi calculada com base nos valores mensais de cada um dos itens das tabelas (TABELA 1, TABELA 2, TABELA 3 e TABELA 4), conforme detalhado neste documento;

- A metodologia está fundamentada no art. 23, §1º, II, da Lei nº 14.133/2021, que admite o pregão, preferencialmente eletrônico, para contratação de serviços comuns, inclusive de tecnologia da informação e comunicação, bem como no art. 174, II, do Ato Regulamentar nº 10/2023 – GPGJ;

- Estão sendo utilizados modelos-padrão de documentos previstos no art. 19, IV e §2º, da Lei nº 14.133/2021, aplicáveis ao processo licitatório na modalidade pregão eletrônico;

- Quanto ao Catálogo Eletrônico de Padronização de Compras e Serviços (art. 17, II e §2º do AR nº 10/2023-GPGJ; art. 19, II e §2º da Lei nº 14.133/2021), até a data da elaboração deste processo a Diretoria-Geral da PGJMA ainda não havia disponibilizado catálogo aplicável ao objeto, razão pela qual a presente contratação não se valeu desse instrumento;

MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

- Por se tratar de pregão eletrônico para contratação de serviço continuado, não se aplica o procedimento previsto para intenções públicas de registro de preços (art. 86 da Lei nº 14.133/2021), uma vez que não se trata de sistema de registro de preços nem de adesão a ata de registro.

ALAN ROBERT DA SILVA RIBEIRO:62062727372
Assinado de forma digital por ALAN ROBERT DA SILVA RIBEIRO:62062727372
Dados: 2025.09.24 10:09:43 -03'00'

DANIELA NASCIMENTO MONTELO:96458020325
Assinado de forma digital por DANIELA NASCIMENTO MONTELO:96458020325
Dados: 2025.09.24 10:42:08 -03'00'

HELVES PERICLES NOGUEIRA E SILVA:80807119334
Assinado de forma digital por HELVES PERICLES NOGUEIRA E SILVA:80807119334
Dados: 2025.09.24 15:07:11 -03'00'

PATRICIA CRISTINA MARQUES CORREA:01721996389
Assinado de forma digital por PATRICIA CRISTINA MARQUES CORREA:01721996389
Dados: 2025.09.24 10:14:30 -03'00'

NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL:06390597401
Assinado de forma digital por NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL:06390597401
Dados: 2025.09.24 10:53:50 -03'00'

JOSE DA SILVA LUCENA:96794976315
Assinado de forma digital por JOSE DA SILVA LUCENA:96794976315
Dados: 2025.09.25 08:57:22 -03'00'

THIAGO NUNES DE SOUSA:02743842300
Assinado digitalmente por THIAGO NUNES DE SOUSA:02743842300
ND: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=VideoConferÃªncia, OU=10869080000170, OU=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, OU=RFB e-CPF A3, OU=(em branco), CN=THIAGO NUNES DE SOUSA:02743842300
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização:
Data: 2025.09.24 10:19:15-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2024.2.3

gov.br
Documento assinado digitalmente
ANTONIO ALFREDO PIRES OLIVEIRA
Data: 24/09/2025 13:44:08-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

LEONARDO DORNELES FIGUEIREDO SILVA:02490915347
Assinado de forma digital por LEONARDO DORNELES FIGUEIREDO SILVA:02490915347
Dados: 2025.09.26 09:49:44 -03'00'

DIEGO WALISSON PEREIRA CAMARA SANTOS:00678931399
Assinado de forma digital por DIEGO WALISSON PEREIRA CAMARA SANTOS:00678931399
Dados: 2025.09.24 10:21:38 -03'00'

FRANCISCO TEIXEIRA FILHO:43804551300
Assinado de forma digital por FRANCISCO TEIXEIRA FILHO:43804551300
Dados: 2025.09.24 14:35:24 -03'00'

gov.br
Documento assinado digitalmente
RICARDO AUGUSTO MARTINS COELHO
Data: 26/09/2025 10:34:25-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Anexo Mapa de formação de preços (0121310) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 99

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Lote	ID	Bens/Serviços	CADMAT / CADSER	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado Mensal	Valor Total Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	26980	Contínuo /Mensal	Mês	24	R$ 52.016,20	R$ 1.248.388,80
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	26980	Contínuo /Mensal	Mês	24	R$ 239.227,47	R$ 5.741.459,28
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014	Contínuo /Mensal	Mês	24	R$ 266.820,37	R$ 6.403.688,88
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	27014	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	10.600	R$ 212,94	R$ 2.257.164,00
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)								**R$ 13.393.536,96**
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)								**R$ 15.650.700,96**

1.2. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

1.2.1. O serviço objeto desta contratação é enquadrado como de natureza continuada, nos termos do art. 6º, inciso XV, da Lei nº 14.133/2021, uma vez que se destina à manutenção permanente das atividades administrativas e operacionais de Tecnologia da Informação - TIC do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), com entrega contínua e ininterrupta de suporte técnico especializado, atendimento ao usuário em níveis de serviços N1, N2 e N3, operação assistida e monitoramento da infraestrutura do parque tecnológico da instituição.

1.2.2. A adoção da vigência plurianual revela-se mais vantajosa para a Administração, conforme atestado em Estudo Técnico Preliminar acostado aos autos, pois proporciona:

1.2.2.1. Maior eficiência administrativa na gestão contratual;

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 100

1.2.2.2. Redução de custos operacionais relacionados a procedimentos licitatórios frequentes; e,

1.2.2.3. Garantia de continuidade dos serviços estratégicos, essenciais à manutenção das atividades institucionais do MPMA.

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

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

2.1. A solução contratada compreende a prestação de serviços continuados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), em regime 24x7, com foco na operação da Central de Serviços (Service Desk), atendimento remoto e presencial, monitoramento da infraestrutura tecnológica e suporte técnico aos usuários do Ministério Público do Estado do Maranhão.

2.2. A solução é essencial à manutenção da operação dos sistemas institucionais, redes de dados, equipamentos servidores, estações de trabalho, serviços em nuvem, segurança da informação e demais componentes críticos e essenciais do ambiente de TIC do MPMA, assegurando a continuidade das atividades finalísticas e administrativas do órgão.

2.3. O ciclo de vida da solução abrange as fases de:

2.3.1. Início: Mobilização da equipe técnica, validação das condições operacionais mínimas e integração ao ambiente tecnológico da instituição;

2.3.2. Execução: Suporte técnico diário (presencial e remoto), atendimento de chamados, operação da Central de Serviços, execução dos processos de ITSM com base em boas práticas da ITIL, além do monitoramento contínuo e da garantia de disponibilidade da infraestrutura tecnológica;

2.3.3. Encerramento: Entrega de relatórios finais, transferência de conhecimento e desmobilização controlada, com preservação da continuidade operacional.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. CONTEXTUALIZAÇÃO

3.1.1. O Ministério Público do Estado do Maranhão possui várias áreas de competências administrativas e finalísticas, na Capital e Interior do Estado do Maranhão. Para atendê-las, no quesito infraestrutura de equipamentos e serviços de tecnologia da informação e comunicação (TIC). Assim, compete à Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI) atender, entre outras, as seguintes necessidades de TI:

3.1.1.1. Prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções de tecnologia; e,

3.1.1.2. Gerenciar o atendimento e o suporte técnico aos usuários das soluções tecnológicas.

3.1.2. As necessidades de TIC elencadas atualmente são atendidas por meio do Contrato Administrativo n. 34/2025, tendo por objeto: "contratação de serviços na área de Tecnologia da informação e Comunicação (TIC), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando atender às

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 101

necessidades do Ministério Público do Estado do Maranhão, baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC".

3.1.3. Diante da acelerada evolução tecnológica observada ao longo da vigência contratual e, especialmente, dos impactos provocados pela pandemia da COVID-19, novas demandas passaram a ganhar maior relevância no contexto institucional. Destacam-se, em particular, aquelas relacionadas ao ambiente virtualizado, cuja utilização se consolidou e expandiu no período pós-pandemia, impulsionando a necessidade de suporte técnico de TI para soluções mais robustas, seguras e eficientes buscando atender ao crescimento do trabalho remoto, das videoconferências e transmissões de eventos e reuniões online, a gestão digital de processos, a colaboração e troca de arquivos online, computação colaborativa, etc. Isto vem requerendo uma readaptação, classificação e absorção de tarefas operacionais, sendo necessárias mudanças que devem ser contempladas em uma nova contratação.

3.1.4. Neste sentido, apontado no subitem 3.1.3 e, considerando a necessidade de prover infraestrutura tecnológica necessária às operações das soluções tecnológicas e o momento de constantes mudanças nas abordagens e usos de ferramentas de TIC, faz-se necessário novo planejamento e contratação dos serviços de suporte e atendimento ao usuário de TIC, incluindo sustentação de infraestrutura e monitoramento.

3.1.5. O Ministério Público do Estado do Maranhão, cujas atribuições, funcionais e administrativas, estão vinculadas aos princípios constitucionais elencados no art. 97 da Constituição Federal que regem a Administração Pública, dentre eles o da eficiência, com o escopo de produzir e realizar a adequada defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, possui as seguintes áreas e unidades administrativas/finalísticas:

- 3.1.5.1. Sede da Procuradoria-Geral de Justiça localizada na Capital do Estado;
  - 3.1.5.1.1. Gabinete do Procurador-Geral de Justiça;
  - 3.1.5.1.2. Gabinetes dos Procuradores de Justiça;
  - 3.1.5.1.3. Secretaria do Conselho Superior e do Colégio de Procuradores;
  - 3.1.5.1.4. Corregedoria Geral do Ministério Público;
  - 3.1.5.1.5. Subprocuradoria Geral de Justiça para Assuntos Administrativos;
  - 3.1.5.1.6. Subprocuradoria Geral de Justiça para Assuntos Jurídicos;
  - 3.1.5.1.7. Ouvidoria do Ministério Público;
  - 3.1.5.1.8. Demais Secretarias e unidades administrativas, dentre elas a CMTI;
- 3.1.5.2. Sede das Promotorias de Justiça da Capital;
  - 3.1.5.2.1. Promotorias de Justiça da Capital (Promotores de Justiça);
- 3.1.5.3. Prédio do Centro Cultural e Administrativo do Ministério Público;
  - 3.1.5.3.1. Centros de Apoio Operacional (CAOs);
  - 3.1.5.3.2. Escola Superior do Ministério Público (ESMP);
  - 3.1.5.3.3. Promotorias de Justiça de Substituição Plena;
  - 3.1.5.3.4. Promotorias de Justiça Especializadas.
- 3.1.5.4. Promotorias de Justiça da Grande Ilha de São Luís;
  - 3.1.5.4.1. Raposa;
  - 3.1.5.4.2. São José de Ribamar;
  - 3.1.5.4.3. Paço do Lumiar;
  - 3.1.5.4.4. Solar do Ribeirão;

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 102

3.1.5.4.5. PJECCA;
3.1.5.4.6. Casa da Mulher Brasileira;
3.1.5.4.7. Promotorias de Justiça Especializadas da Infância e Juventude, situadas no Centro Integrado de Justiça Juvenil - CIJJUV (Rua das Cajazeiras);
3.1.5.4.8. Promotorias de Justiça Distritais.
3.1.5.5. Demais Unidades na Grande Ilha (São Luís/MA):
3.1.5.5.1. Ouvidoria no Centro de Referência Especializado de Atenção Integral à Saúde da Pessoa Idosa do Maranhão (Creaispi);
3.1.5.5.2. Almoxarifado - Galpão no bairro Monte Castelo.
3.1.5.6. Promotorias de Justiça do Interior do Estado;
3.1.5.6.1. Promotorias de Justiça de Entrância Inicial;
3.1.5.6.2. Promotorias de Justiça de Entrância Intermediária.
3.1.5.7. Para atender as áreas administrativas e finalísticas do MPMA, a Tecnologia da informação é fundamental. Portanto, compete à CMTI atender, entre outras, as seguintes necessidades de TI:
3.1.5.7.1. Prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções tecnológicas;
3.1.5.7.2. Gerenciar o atendimento e o suporte técnico aos usuários das soluções tecnológicas;
3.1.5.8. A Contratação de serviços de suporte e atendimento ao usuário de recursos de TIC faz-se necessária para:
3.1.5.8.1. Atender as necessidades de TI das áreas administrativas e finalísticas do MPMA;
3.1.5.8.2. Prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções tecnológicas, incluindo:
3.1.5.8.2.1. Gerenciar as atividades de planejamento, operação, manutenção, suporte e atualização da infraestrutura Tecnológica do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA);
3.1.5.8.2.2. Administrar os equipamentos de Tecnologia da informação;
3.1.5.8.2.3. Administrar as redes de comunicação de dados;
3.1.5.8.2.4. Administrar os servidores físicos e virtualizados;
3.1.5.8.2.5. Administrar os sistemas internos e externos;
3.1.5.8.2.6. Administrar os sistemas de gerenciamento de bancos de dados;
3.1.5.8.2.7. Administrar os serviços de armazenamento e backup;
3.1.5.8.2.8. Administrar os serviços de e-mail corporativo;
3.1.5.8.2.9. Administrar os serviços que proporcionem a segurança da informação;
3.1.5.8.2.10. Administrar os serviços em ambiente de computação em nuvem;
3.1.5.8.2.11. Gerir o conhecimento relacionado às soluções de Tecnologia da informação e Comunicações;
3.1.5.8.2.12. Gerir as mudanças no ambiente de Tecnologia da informação e Comunicações com o mínimo de impacto no funcionamento dos serviços e das soluções;

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 103

3.1.5.8.2.13. Monitorar a operação dos serviços e das soluções de Tecnologia da informação e Comunicações, conforme níveis acordados, e minimizar o impacto de eventuais incidentes sobre os processos de negócio, por meio do oferecimento de soluções de contorno e da rápida restauração dos serviços afetados;

3.1.5.8.2.14. Gerenciar o processo de tratamento de problemas, por meio da análise de causas-raiz e da identificação e adoção de soluções definitivas;

3.1.5.8.2.15. Prover o atendimento e o suporte técnico aos usuários das soluções tecnológicas, incluindo, dentre outros:

3.1.5.8.2.15.1. Manter canais de comunicação eficientes com os usuários dos serviços e das soluções de Tecnologia da informação e Comunicações;

3.1.5.8.2.15.2. Atender as solicitações de serviços padronizados constantes do catálogo de serviços de Tecnologia da informação e Comunicações;

3.1.5.8.2.15.3. Administrar os serviços de telefonia;

3.1.5.8.2.15.4. Administrar os serviços de certificado digital;

3.1.5.8.2.15.5. Administrar os serviços de impressão corporativa;

3.1.5.8.2.15.6. Administrar os softwares utilizados pelos usuários;

3.1.5.8.2.15.7. Administrar as transmissões de reuniões e eventos ocorridos por meio online e presencial;

3.1.5.8.2.15.8. Realizar apoio técnico e operacional durante os eventos e reuniões, sejam elas presenciais ou online;

3.1.5.8.2.15.9. Administrar o atendimento técnico ao usuário;

3.1.5.8.2.15.10. Avaliar a qualidade dos serviços e das soluções de Tecnologia da informação e Comunicações com base na satisfação do usuário.

3.1.5.9. Os serviços de TIC são necessários para a realização da missão institucional do MPMA, uma vez que possibilitam rapidez e economicidade na disponibilidade, comunicação e gestão dos serviços realizados pelo MPMA em todas as suas áreas de competência. Tais serviços devem atender a qualidade mínima descrita neste Termo de Referência.

3.1.5.10. É papel da CMTI manter o parque computacional e os serviços de TIC do MPMA em perfeito funcionamento, bem como, fornecer suporte técnico de TIC aos usuários, os quais estão distribuídos nos edifícios do órgão, localizados na Capital e Interior do Estado do Maranhão. Dentre outras, destacam-se as principais atividades desta coordenação:

3.1.5.10.1. Instalação e configuração de computadores, de notebooks e de servidores físico ou virtuais;

3.1.5.10.2. Correção de falhas nos equipamentos de Tl;

3.1.5.10.3. Instalação e configuração de softwares;

3.1.5.10.4. Configuração e manutenção de contas e perfis de usuários;

3.1.5.10.5. Atendimento dos usuários no tocante a utilização dos computadores.

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 104

3.1.5.11. Destaca-se, que o elevado grau de automação fornecido pela TIC aos processos operacionais e administrativos proporciona a este órgão a oferta de serviços qualificados e o alto nível de disponibilidade nos sistemas utilizados.

3.1.5.12. Diante do cenário, é imprescindível a contratação de empresa especializada em atendimento, suporte técnico, operações de infraestrutura (1º, 2º e 3º níveis) e operação assistida para atender às necessidades ligadas às áreas de competência do MPMA.

3.1.5.13. Ademais, para melhor incumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão, governança, controle e, com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, a execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução.

3.1.5.14. Ademais, considerando que atividades sensíveis e estratégicas inerentes à TI, como tarefas de planejamento, inovação, coordenação, supervisão, controle e governança, são necessárias e devem ser exercidas por servidores do quadro efetivo da Instituição, segundo ACÓRDÃO Nº 1200/2014 - TCU - Plenário;

3.1.5.15. Considerando o número reduzido e inexistência de profissionais do quadro efetivo do MPMA para realizar estas tarefas operacionais em níveis 1, 2 e 3, aliadas às tarefas operacionais de atendimento e suporte ao usuário e à infraestrutura de TIC, além das tarefas de monitoramento do ambiente em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) e atuação fora do horário expediente administrativo dada a complexidade e a dependência desses recursos tecnológicos por parte dos usuários para realização das suas atividades administrativas e finalísticas.

3.1.5.16. Considerando a existência de apenas: 02 (dois) servidores na Seção de Atendimento e Suporte ao Usuário (1º e 2º níveis); e, somente 01 (um) servidor responsável por Banco de Dados (desenvolvimento), porém não atua na área de Administração de Banco de Dados; 01 (um) responsável pela Segurança que não atua em todas as especialidades (ex. Firewall, IPS, ...etc); 02 (dois) responsáveis pela manutenção de equipamentos de hardware de pequeno porte; 04 (quatro) responsáveis pela área de Infraestrutura e Rede de Computadores, número bastante insuficiente perto do volume de demandas, equipamentos, atividades e ações resumidas nos subitens anteriores.

3.1.5.17. Isto posto, como as atividades a serem contratadas são indubitavelmente de natureza operacional, visam preencher lacunas de atuação operacional de TIC em situações de emergência, dentro e fora do horário administrativo, e ainda oportunizar a este órgão ministerial desenvolver as tarefas de planejamento, coordenação, supervisão, governança e controle de TIC com maior eficiência.

3.1.5.18. Nessa esteira, para garantir a continuidade dos serviços operacionais rotineiros de TI e aumentar o grau de satisfação dos usuários internos e externos relativa à qualidade dos serviços, a Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação - CMTI se empenha para contratar serviços de Atendimento e Suporte

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 105

Técnico aos usuários de recursos de TIC e de Sustentação em Redes de Computadores - comumente chamado de *Service Desk* - de forma remota, presencial e continuada.

3.1.5.19. O serviço supracitado oferece tais benefícios:

3.1.5.19.1. Ponto único de atendimento para execução de atividades operacionais de Tecnologia da informação, onde o usuário poderá contar com equipe preparada e capacitada para atender requisições e incidentes, dentro de prazos definidos;

3.1.5.19.2. Este benefício compreende o suporte remoto e o atendimento presencial, tanto para Suporte Técnico como para infraestrutura Tecnológica;

3.1.5.19.3. Processo efetivo de execução de demandas de suporte técnico para todas as áreas, nas atividades de gerenciamento de incidentes e de problemas;

3.1.5.19.4. Provisão do ambiente e da estrutura adequada para serviços de atendimento e de suporte técnico, capazes de suportar, com eficácia e eficiência, o número de demandas encaminhadas à CMTI.

3.1.5.20. A implementação do contrato proposto garante ênfase às melhores práticas do ITIL, as quais melhoram a gestão de incidentes, o controle de alterações e de problemas e a sustentabilidade aos processos e aos serviços.

3.1.5.21. Considerando que a execução dos programas sociais e dos serviços públicos oferecidos pelo MPMA dependem da efetividade de tais processos de TI para alcançar os objetivos estratégicos e de negócio. Tendo em vista a natureza essencial e continuada dos serviços, a pretensa contratação está aderente às diretrizes estabelecidas no Plano Anual de Contratações vigente e no Planejamento estratégico institucional 2021 - 2029, alinhada aos seus objetivos estratégicos (Assegurar a disponibilidade e a aplicação eficiente dos recursos orçamentários e prover soluções tecnológicas integradas e inovadoras).

3.2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

3.2.1. A presente contratação tem por objetivo assegurar a continuidade e a regularização dos serviços de Tecnologia da Informação (TI), organizados no modelo de Central de Serviços (Service Desk), compreendendo atendimento remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7, operação assistida e suporte técnico aos usuários do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA).

3.2.2. A contratação foi planejada em razão do encerramento do Contrato nº 42/2024, cuja prorrogação restou inviabilizada por condicionantes indevidas impostas pela contratada à época, em desconformidade com as disposições contratuais e legais. Durante a fase de planejamento da nova contratação, como medida transitória para não interromper a continuidade dos serviços essenciais, foi formalizado o Contrato Emergencial nº 34/2025, vigente até 23/06/2026.

3.2.3. Considerando o encerramento do contrato emergencial e a natureza continuada, essencial e estratégica dos serviços prestados, torna-se necessário realizar contratação regular por meio de pregão eletrônico, conforme previsto no Plano Anual de Contratações (PAC) da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI) para o exercício de

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 106

2025, e em consonância com os objetivos do Planejamento Estratégico Institucional 2021–2029.

3.2.4. O serviço é indispensável ao funcionamento seguro e eficiente dos sistemas institucionais, à governança de TIC, ao suporte aos usuários e à manutenção da infraestrutura tecnológica do MPMA, que registra uma média mensal de 1.557 chamados e atende cerca de 2.777 usuários ativos distribuídos entre a capital e as unidades do interior.

3.2.5. A contratação planejada, com vigência plurianual, foi considerada mais vantajosa para a Administração conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar e na Análise de Riscos que compõem esta etapa de planejamento. O procedimento licitatório observará integralmente os preceitos da Lei nº 14.133/2021, visando à obtenção da proposta mais vantajosa, à ampliação da competitividade e à continuidade segura dos serviços prestados.

3.3. ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS

3.3.1. Considerando a natureza essencial ao suporte de negócio do Ministério Público do Estado do Maranhão, o objeto de que trata a presente contratação está alinhado aos seguintes planejamentos estratégicos:

3.3.1.1. Do Plano Estratégico Institucional (PEI 2021-2029), referente ao Mapa Estratégico Institucional:

3.3.1.1.1. Assegurar a disponibilidade e a aplicação eficiente dos recursos orçamentários; e

3.3.1.1.2. Prover soluções tecnológicas integradas e inovadoras.

3.3.1.2. Do Plano Anual de Contratações 2025;

3.4. ESTIMATIVA DA DEMANDA

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	24
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	24
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	24
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	10.600

3.5. PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC - INDIVISIBILIDADE

3.5.1. No contexto da contratação de serviços pela administração pública, a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, estabelece que, sempre que viável, o objeto da contratação deverá ser parcelado com vistas à ampliação da competitividade e à economicidade, nos termos do art. 40. No entanto, admite-se a contratação por lote único, desde que haja justificativa

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 107

técnica e econômica que demonstre que o parcelamento comprometeria a execução do objeto ou tornaria a contratação menos vantajosa para a Administração.

3.5.1.1. Nos termos do §1º do art. 40 da Lei nº 14.133/2021: *"A divisão do objeto deverá ser justificada nos autos por decisão fundamentada da autoridade competente, mediante recomendação da equipe de planejamento da contratação, sendo admissível a contratação do objeto de forma global, desde que comprovada a inviabilidade ou a desvantagem da divisão"*.

3.5.2. A solução proposta é composta por diversos procedimentos, cenários e características, cada um, com inúmeros segmentos e tecnologias. Os serviços requeridos de níveis 1, 2, 3 e de operação assistida baseiam-se nas diretivas de boas práticas de TI do modelo ITIL e são dependentes entre si, por sua graduação e complexidade.

3.5.3. Para o atendimento aos usuários, é importante que a passagem de atividades entre esses níveis de serviços seja fluida e contínua para que o usuário esteja bem assistido e a Instituição garanta o monitoramento dos trabalhos no caso de eventuais descumprimentos dos acordos de níveis de serviço estabelecidos.

3.5.4. Logo, do ponto de vista técnico, a qualidade e harmonização dos serviços se mantém quando há fluidez na comunicação e facilidade na execução de procedimentos necessários para sua realização.

3.5.5. Nesse raciocínio, analisou-se as opções e riscos relativos nos parágrafos seguintes.

3.5.6. Caso haja divisão do objeto, empresas diferentes assumiriam suas responsabilidades contratuais, considerando metodologias distintas para execução das atividades inerentes ao mesmo serviço e até mesmo diferentes ferramentas de apoio, localidade da sede e funcionários. Essa possibilidade se mostra o oposto do objetivo da contratação, quando a burocracia e a pouca comunicação entre funcionários e entre as próprias empresas poderiam comprometer diretamente a qualidade final dos serviços.

3.5.7. Além disso, a falha em um serviço promovido por uma empresa poderá comprometer o ambiente Institucional de forma completa; fora o entrave que causará no andamento das atividades das outras empresas contratadas.

3.5.8. Nesse contexto, o gerenciamento centralizado de todos os níveis de serviço provê a harmonização do andamento das atividades, garantindo o correto cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos e demais requisitos contratuais. Além de evitar dificuldades na execução dos contratos de cada empresa.

3.5.9. Do ponto de vista econômico, o contrato torna-se praticável quando a gestão tem o devido controle sobre as atividades enquadradas nos requisitos da contratação, promovendo assim a fiscalização adequada do objeto em questão.

3.5.10. Sendo a contratação separada dos níveis de serviços, aumentaria a quantidade de controle do mesmo tipo em contratos diferentes, que por natureza possuem serviços altamente integrados. Além do que as equipes de gestão deverão reunir-se constantemente para controlar a interação destes contratos.

3.5.11. Além disso, seriam necessárias mais pessoas para responsabilizar-se pelos contratos quanto às medidas administrativas e os impactos para a gestão de contratos do MPMA seriam aumentados.

3.5.12. Sendo assim, contratar fornecedor único contribui com a diminuição do custo administrativo e do gerenciamento do processo de contratação.

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 108

3.5.13. Dessa maneira, em razão do objeto constituir solução de Tecnologia da informação de alto grau de interação entre infraestrutura e suporte técnico, de características específicas, entende-se que o parcelamento da contratação pode comprometer a sua satisfatória execução.

3.5.14. Nesse sentido, a contratação por lote único garante a economia de escala e atende ao princípio da eficiência, conforme art. 11 da Lei 14.133/2021.

3.5.15. Jurisprudência consolidada do Tribunal de Contas da União (TCU), como nos Acórdãos nº 3.140/2006 e nº 280/2010, reforça que, em situações de elevado grau de integração técnica e risco à execução, a contratação por lote único é mais vantajosa à Administração.

3.5.16. Por essas razões, o parcelamento do objeto não é recomendável técnica, econômica e administrativamente.

3.5.17. Portanto, prezando pela excelência dos serviços e seu cumprimento de forma íntegra e harmonizada, optou-se pela combinação dos itens supracitados em um lote único.

3.6. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

3.6.1. As atividades a serem executadas no escopo desta contratação estão descritas na Tabela de Catálogo de Atividades de Serviços Técnicos - Anexo I. Nesta planilha estão relacionadas as atividades mapeadas ao longo dos últimos anos, as quais deverão ser mantidas, atualizadas e evoluídas pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.

3.6.2. O Catálogo de Serviços será considerado aceito pela CONTRATADA no ato da assinatura do contrato.

3.6.3. O Catálogo de Serviços Técnicos não é restritivo e deverá ser reestruturado e evoluído durante a execução contratual, sempre que necessário, desde que acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA, face à dinâmica das atividades executadas, sendo a atualização vinculada ao escopo de atuação do perfil de profissionais previstos neste Termo.

3.6.4. A alteração do Catálogo de Serviços Técnicos não altera a natureza nem o escopo da contratação dos serviços previstos neste documento, somente visa manter as atividades desempenhadas, de forma atualizada, pelas equipes dos núcleos que compõem esta contratação, a fim de nortear a execução de atividades do contrato.

3.6.5. Alterações ou atualizações no Catálogo de Serviços Técnicos serão realizadas a partir de novas tarefas acrescentadas ou pela necessidade de evoluções em suas definições. A CONTRATANTE e a CONTRATADA validarão em conjunto as alterações. Todavia, sempre caberá à CONTRATANTE a aprovação final do Catálogo de Serviços Técnicos adotado na prestação dos serviços.

3.6.6. O Catálogo de Serviços deverá auxiliar na solução dos incidentes e solicitações conhecidos e de fácil correção, através dos recursos de "*chatbot*" e uma seção de perguntas mais frequentes (FAQ – *Frequently Asked Questions*) sobre incidentes / problemas, que possibilitem o autoatendimento.

3.7. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

3.7.1. A abrangência do ambiente de infraestrutura de TIC compreende: Equipamentos de hardware, software, sistemas de informação destinados a utilização pelos membros, servidores e colaboradores da CONTRATANTE, servidores de rede físicos e virtuais, links de comunicação, componentes de redes e segurança, banco de dados, serviços de

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 109

infraestrutura, entre outros, descritos no subitem 5.2.6, e seus respectivos subitens, deste termo de referência.

3.8. RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

3.8.1. A contratação da solução é de grande relevância para que o MPMA desempenhe sua função institucional, visto que a contratação é necessária para que os serviços de tecnologia da informação permaneçam em funcionamento. Além disso, o fornecimento de um ambiente seguro, eficiente, contemporâneo e com serviços de alta disponibilidade, proporciona aos membros e servidores maior agilidade e eficiência nas respostas relacionadas à atuação institucional, no tocante às atribuições constitucionais, essenciais à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis. Nesse sentido, os principais objetivos almejados com essa contratação são:

3.8.1.1. Melhoria na qualidade dos serviços de TI, tornando-os mais confiáveis para o suporte a execução da estratégia de negócio;

3.8.1.2. Alinhamento do plano de continuidade dos serviços de TI aos interesses do MPMA e maior probabilidade de sucesso na sua execução;

3.8.1.3. Clareza na visão da atual capacidade da área de tecnologia da informação em entregar e suportar os serviços de TI demandados pelos usuários do MPMA;

3.8.1.4. Melhor informação sobre os atuais serviços de TI, possibilitando priorizar as alterações e melhorias necessárias;

3.8.1.5. Melhoria na satisfação dos usuários, pois a área de TI conhecerá e fornecerá a atuação e o resultado esperado;

3.8.1.6. Diminuição nos prazos de atendimento de requisições, incidentes, solução de problemas e execução de mudanças, associadas ao aumento da taxa de sucesso em tais processos;

3.8.1.7. Melhor compreensão e controle dos custos, possibilitando o acompanhamento dos investimentos e a conciliação das despesas operacionais, bem coma a cobrança dos serviços de TI prestados aos usuários;

3.8.1.8. Priorização das ações de melhoria nos serviços, de acordo com as necessidades de atendimento dos níveis de serviços acordados com os usuários;

3.8.1.9. Diminuição do tempo de atendimento através do gerenciamento e utilização de base de conhecimentos;

3.8.1.10. Aumento da disponibilidade dos serviços através de redução do tempo de atendimento a incidentes;

3.8.1.11. Melhoria no padrão de atendimento ao usuário de TI, o que permitirá maior eficiência nas atividades dos colaboradores que dependam de recursos de TI;

3.8.1.12. Redução do volume de incidentes através de processos propostos na biblioteca ITIL;

3.8.1.13. Oportunidade de condições para que o MPMA tenha uma TI mais inovadora, estratégica e tática, mantendo seus servidores desempenhando atividades de planejamento, gestão e controle;

3.8.1.14. O MPMA disporá de pessoal em TI capacitado e atualizado para prestação dos serviços operacionais;

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 110

3.8.1.15. Maior controle e garantia da qualidade do serviço, devido à vinculação de pagamento à obtenção de resultados através da utilização de Nível Mínimo de Serviço Exigido (NM SE).

4. LOCAIS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

4.1. Os serviços contratados deverão ser prestados nos endereços das unidades administrativas e finalísticas do MPMA, os quais podem ser atualizados sem ônus à CONTRATANTE, a saber:

4.1.1. De forma presencial e remota:

4.1.1.1. Prédios localizados na Capital do Estado e Grande Ilha de São Luis/MA

4.1.1.1.1. Sede da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão - PGJMA
4.1.1.1.2. Promotorias de Justiça da Capital - PJ CAPITAL
4.1.1.1.3. Casa da Mulher Brasileira
4.1.1.1.4. PJECCA
4.1.1.1.5. Centro Integrado de Justiça Juvenil (CIJJUV) - CAJAZEIRAS
4.1.1.1.6. Centro Cultural e Administrativo (CCA) / Escola Superior do Ministério Público do Maranhão (ESMP)
4.1.1.1.7. SOLAR DO RIBEIRÃO
4.1.1.1.8. Ouvidoria / Creaispi (bairro Cohab)
4.1.1.1.9. Promotoria de Justiça da Comarca de Raposa
4.1.1.1.10. Promotorias de Justiça da Comarca de São José de Ribamar
4.1.1.1.11. Promotoria de Justiça da Comarca de Paço do Lumiar
4.1.1.1.12. Almoxarifado Central - bairro Monte Castelo
4.1.1.1.13. Promotorias de Justiça da região metropolitana de São Luís (Especializadas, Distritais e Itinerantes)

4.1.1.2. Prédios localizados no Interior do Estado:

4.1.1.2.1. Santa Inês
4.1.1.2.2. Bacabal
4.1.1.2.3. Balsas
4.1.1.2.4. Caxias
4.1.1.2.5. Timon
4.1.1.2.6. Imperatriz
4.1.1.2.7. Pedreiras

4.1.2. Somente de forma remota:

4.1.2.1. Prédios localizados no Interior do Estado, exceto os do subitem 4.1.1.2:

4.1.2.1.1. Entrância Inicial
4.1.2.1.2. Entrância Intermediária
4.1.2.1.3. Entrância Final

4.1.3. Os técnicos de N2 serão lotados nos seguintes endereços, porém o atendimento será realizado para todo o MPMA (Capital e Interior do Estado):

4.1.3.1. Sede da PGJ-MA
4.1.3.2. CCA/ESMP
4.1.3.3. PJ CAPITAL
4.1.3.4. IMPERATRIZ
4.1.3.5. TIMON
4.1.3.6. CAXIAS

4.1.3.7. BALSAS
4.1.3.8. SANTA INÊS
4.1.3.9. PEDREIRAS
4.1.3.10. BACABAL

4.1.4. O suporte de Nível 3 (N3) poderá ser prestado de forma remota, abrangendo todo o MPMA, exceto nos casos dos perfis profissionais Analista de Infraestrutura e Redes (3º nível), Analista de Segurança de TIC (3º nível), Analista de Sistemas Operacionais (3º nível) e Analista DevOps e Ferramentas Corporativas (3º nível). Esses perfis profissionais deverão estar presencialmente no prédio em que se encontra a Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI), garantindo suporte especializado de forma contínua às operações Institucionais. Os demais perfis profissionais de N3 poderão atuar remotamente nas respectivas unidades Matriz e Filial da CONTRATADA.

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

5.1. CARACTERÍSTICAS DE NEGÓCIO

5.1.1. Entende-se como requisitos de negócio para esta contratação:

5.1.1.1. Manutenção dos canais de comunicação com os usuários dos serviços e das soluções de TIC, dentro do horário e perfil de atendimento definidos pelo MPMA, através dos canais:

5.1.1.1.1. Sistema de gerenciamento de chamados (ferramenta de ITSM);
5.1.1.1.2. App para abertura, consulta e acompanhamento de chamados por celular e/ou dispositivos móveis;
5.1.1.1.3. Telefone, disponível para registro de chamados de acordo com a tabela apresentada no item 5.2.2;
5.1.1.1.4. E-mail;
5.1.1.1.5. Chatbot; e,
5.1.1.1.6. Ferramenta de automatização de processos de infraestrutura, detalhada no subitem 6.10.10 e 6.10.11.

5.1.1.2. Os canais descritos no item anterior poderão ser alterados a qualquer tempo pela CONTRATANTE.

5.1.1.3. Manutenção da central de serviços (Service Desk) e atendimento às solicitações de serviços padronizados (Níveis 1, 2 e 3) constantes do catálogo de serviços de TIC (remoto e/ou presencial), dentro do horário e perfil de atendimento definidos pelo MPMA conforme item 5.2.2, observando o atendimento ao Nível Mínimo de Serviço Exigido - NMSE.

5.1.1.4. Manter os serviços de Nível 1 e 2 (atendimento, telefonia, certificado digital, impressão, softwares corporativos, equipamentos, videoconferências, acompanhamento de eventos, seminários e reuniões entre outros), com equipe técnica qualificada, com senioridade definida no subitem 6.10.13.

5.1.1.5. Manter os serviços de Nível 3 (equipamentos, redes, servidores físicos e virtuais, sistemas internos e externos, SGBDs, armazenamento e backup, serviços corporativos, serviços de segurança da informação, ambiente de computação em nuvem, entre outros), com equipe técnica qualificada, conforme descrito neste documento e senioridade definida no subitem 6.10.13.

5.1.1.6. Acionamento e acompanhamento de prestadores de serviços de outros contratos do MPMA quando necessário, tais como: emissão de certificados digitais, central telefônica, links de circuitos de conectividade e internet, serviços de manutenção corretiva e preventiva de datacenter, serviços de refrigeração, serviços de impressão e outros.

5.1.1.7. Operação das salas de situação do MPMA (equipamentos de audiovisual, videoconferência, eventos, reuniões, seminários, entre outros), ou locais externos, dentro do horário e, eventualmente, além da janela de atendimento definida, incluindo finais de semana e feriados, quando necessário, com o perfil de atendimento definido, observando o atendimento aos NMSE.

5.1.1.8. Monitoração dos ativos, equipamentos de proteção elétrica, serviços e das soluções de TIC definidos no item SERVIÇO DE MONITORAMENTO, em regime 24x7, observando o atendimento aos NMSE, considerando sempre a experiência do usuário.

5.1.1.9. Implementar de forma progressiva e continuada, conforme a evolução de maturidade e orientação da CONTRATANTE, todas as práticas definidas pelo ITIL V4 (e posteriores). Inicialmente, devem ser mantidos, no mínimo, os processos de Gerenciamento de Incidentes e Requisições, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Configurações, Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento de Conhecimento.

5.1.1.10. Esses serviços são providos pela realização ininterrupta, 24x7, 365 dias por ano, de operações compostas por atividades que sozinhas ou em conjunto, sequenciadas ou simultâneas, possibilitam a existência e permanência dos mesmos segundo critérios de Níveis Mínimos de Serviço - NMS.

5.2. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO AMBIENTE

5.2.1. O MPMA conta com 2 (dois) perfis de atendimento, a saber: Usuários Prioridade 1 (Servidores Efetivos, Comissionados, Cedidos, Estagiários, Voluntários e demais Terceirizados) e Usuários Prioridade 0 (Procuradores de Justiça e Promotores de Justiça).

5.2.2. O atendimento das demandas deverá levar em consideração os 2 perfis de atendimento, assim como deverá ser realizado em observação ao calendário oficial da Administração Pública Estadual publicado em portaria específica editada pelo MPMA (a critério do CONTRATANTE poderão haver ajustes pontuais no calendário), conforme tabela abaixo:

Tabela - Horário de Atendimento

Perfis de atendimento	Horário de atendimento (N1)	Janela de Trabalho (N1)	Horário de atendimento (N2)	Janela de Trabalho (N2)	Horário de atendimento (N3)	Janela de Trabalho (N3)
Usuários Prioridade 0	08:00h às 18:00h	10 horas	08:00h às 18:00h	10 horas	08:00h às 18:00h	10 horas
Usuários Prioridade 1	08:00h às 18:00h	10 horas	08:00h às 18:00h	10 horas	08:00h às 18:00h	10 horas

5.2.3. Os serviços programados deverão ser prestados, em regra, dentro do horário de funcionamento do órgão (item 5.2.2). Contudo, nas situações que exijam atuação de Nível 3 em atividades como manutenção preventiva ou corretiva de infraestrutura, atualizações

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 113

de softwares, aplicação de patches, ajustes em servidores e demais acompanhamentos necessários para assegurar a disponibilidade e continuidade dos serviços, a CONTRATADA deverá realizar os atendimentos em janelas específicas previamente agendadas, inclusive fora do expediente ou da janela de atendimento regular, em feriados ou finais de semana, de modo a não impactar a rotina institucional. Nessas hipóteses, os chamados deverão ser formalmente registrados e tratados conforme os procedimentos previstos neste Termo de Referência.

5.2.4. Em caráter excepcional, com solicitação prévia e sem ônus para a CONTRATANTE, poderão ser demandados serviços fora dos horários de atendimento, incluindo feriados e finais de semana.

5.2.5. Os horários apresentados na referida Tabela podem ser atualizados pelo órgão sem ônus à CONTRATANTE, respeitado o quantitativo de horas previstas nas respectivas janelas.

5.2.6. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO AMBIENTE

5.2.6.1. USUÁRIOS DOS SERVIÇOS

Perfil	Quantidade
Usuários Prioridade 0 - Membros do MPMA	312 (trezentos e doze)
Usuários Prioridade 1	2500 (dois mil e quinhentos)
Total	**2812 (dois mil oitocentos e doze)**

5.2.6.2. INFRAESTRUTURA DE TI - PRINCIPAIS ATIVOS DE TECNOLOGIA

Tipo	Fabricante	Modelo	Quantidade
Estações de trabalho	POSITIVO	Pos At Série D	10
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 790	27
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 7010	676
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 7070	495
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 7050/7040	449
Estação de trabalho	HP	Prodesk G6/ G9	1000
Estação de trabalho	Dell	Optiplex 7020 SFF	300
Estação de trabalho	Lenovo	Thinkstation, modelo P340 TSW	70
Totem	DWL	Interativo tipo terminal	13
Estações de trabalho	HP	EliteOne 800 G1	5
Ultrabook	HP	Elitebook 840 G3	316

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 114

Notebook	HP	Probook G8	546
Tablet	Samsung	Galaxy Tab A7 Lite	68
Servidor de Rack	IBM	Thinkserver	1
Servidor de Rack	Dell	Enclosures blade PowerEdge M1000e	2
Servidor de Rack	Dell	Servidores blade PowerEdge M620	4
Servidor de Rack	Dell	Servidores blade PowerEdge M915	8
Servidor de Rack	Dell	Servidores em rack PowerEdge R620	10
Servidor de Rack	Dell	Switch ethernet PowerConnect M6220	4
Servidor de Rack	Dell	Switch fibre channel Brocade M5424	4
Servidor de Rack	Dell	Switch fibre channel Brocade 300	6
Servidor de Rack	Dell	Unidades controladoras de storage PowerVault M3620f c/ 24 discos SAS de 600Gb cada	1
Servidor de Rack	Dell	unidades de armazenamento PowerVault MD1220 c/ 24 discos SAS de 600Gb cada	7
Servidor de Rack	Dell	unidade de backup em fita PowerVault TL4000	2
Unidade de Armazenamento	Pure Storage	Unidade de armazenamento All-Flash Array, Modelo X20R2	1
Backup	Dell/EMC	Módulo Principal com desduplicação - 36TB	2
Backup	Dell/EMC	Módulo de expansão - 45TB cada	6
Terminal de Videoconferência	Polycom	Group 310 EEIV 4X	10
Terminal de Videoconferência	Polycom	Group 500 EEIV 4X	2
Appliance de Videoconferência	Polycom	RMA (Resource Manager)	1
Appliance de Videoconferência	Polycom	DMA (Controle de Chamadas)	1
Appliance de Videoconferência	Polycom	MCU (Unidade Controladora Multiponto	1
Switches	HP	1920S	200
Switches	3Com	5500G-EI, 4500-PWR, 4210	63
Access Points Wireless	Alcatel-Lucent	OAW-AP1201	142
Access Points Wireless	3Com	3Com 8760	97

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 115

Switches CORE	HPE	HPE5940 (JH395A)	4
Switches CORE	HPE	HPE5130 (JH324A)	3

5.2.6.3. IMPRESSORAS E MONITORES

Modelo	Quantidade
Samsung ML 3710 e 3750 e SL-M4020	773
Impressora Xerox Colorqube CQ8880DN	1
Impressora Plotter HP	2
Impressoras Térmicas TTP 244CE	186
Scanners Epson GT-S80, Avision AD230,Kodak Scanmate i1150 e Kodak S2040, Epson DS 530, Avision AD340 G	1000
TV DE 48 POLEGADAS	5
Monitores, 17, 23 e 27 polegadas	2.500
Nobreaks SMS de 1.4 KVA e Microsol 800 e 1,2 KVA, NHS Premium PDV Senoidal, Ragtech, modelo One UU Nitro 2000VA	1.400
Estabilizadores SMS de 2 KVA, 1 KVA e Transformador de tensão de 1KVA Bivolt	1400
Projetor (Datashow) com telão	47

5.2.6.4. SERVIÇOS DE REDE

Serviço	Fabricante	Descrição	Instâncias
Proxy de rede	squid-cache.org	Squid	1 servidor virtual
Servidor Web	Apache Nginx.org	Apache HTTPD Nginx web server	20+
Banco de dados em memória	Redis Labs	Redis	1 container
Banco de dados orientado a documentos	MongoDB, Inc.	MongoDB	1 container
Message broker	VMware	RabbitMQ	1 container
Cache em memória distribuído	Memcached	Memcached	1 servidor virtual
Servidor de automação	Jenkins	Jenkins	2 servidores virtuais

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 116

Correio Eletrônico	Google	Workspace	Nuvem Google
Firewall	Fortigate	Firewall Fortinet 1500D	2 appliances físicos
Diretório LDAP	Microsoft	Active Directory (WS2016)	4 servidores virtuais
DNS interno	Microsoft	Windows Server 2016	4 servidores virtuais
DNS externo	Ubuntu	Bind9	1 servidor virtual
DNSSEC	Ubuntu	Bind9	1 servidor virtual
VPN	Fortigate	Fortigate	1 appliance
VPN	Ubuntu	Openvpn	1 servidor virtual
DHCP	Microsoft	Windows Server 2012	1 servidor virtual
WSUS	Microsoft	Windows Server 2016	4 servidores virtuais
Compartilhamento de arquivos	Microsoft	Windows Server 2012	1 servidor virtual
Wifi	Alcatel-Lucent	OmniVista 2500 NMS	2 appliances virtuais
Wifi	3Com	3Com WX3024	2 appliances físicos
Videoconferência	Polycom		3 appliances físicos e 1 servidor virtual
Backup	DELL	Datadomain	Controladoras físicas, gerenciamento web, servidor virtual - software networker

5.2.6.5. SISTEMAS OPERACIONAIS

LINUX
CentOS 4/5 or later (64-bit)
CentOS 7 (64-bit)
CentOS 8 (64-bit)
Debian GNU/Linux 6 (64-bit)
Oracle Linux 4/5 or later (64-bit)
Oracle Linux 6 (64-bit)
Oracle Linux 7 (64-bit)
Red Hat Enterprise Linux 8 (64-bit)

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 117

SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
SUSE Linux Enterprise 12 (64-bit)
Ubuntu Linux (32-bit)
Ubuntu Linux (64-bit)
Kali Linux
CAINE 64 bits
WINDOWS
Microsoft Windows 10 (64-bit)
Microsoft Windows 8.x (64-bit)
Microsoft Windows Server 2003 Standard (64-bit)
Microsoft Windows Server 2008 (64-bit)
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
Microsoft Windows Server 2016 or later (64-bit)

5.2.6.6. VIRTUALIZAÇÃO

Solução	Versão	Quantidade de Servidores	Máquinas Virtuais
VMware vSphere with Operations Manager	6.7 / 7	21	269

5.2.6.7. SOFTWARES E APLICATIVOS

Softwares/Aplicativos
Nagios
Zabbix
Networker Backup
FOG Project
OCS inventory
Citsmart (ITSM)

Portainer
SARG
Kaspersky
Libreoffice
Microsoft Office
Pentaho Data Integration
Qlik Sense
Openvas
Redmine
Gitlab
Google Workspace
.NET 4
.NET Core
Spring
Spring Boot
Python
OpenVAS

5.2.6.8. SISTEMAS GERENCIADORES DE BANCO DE DADOS

SGBD	Versão	Quantidade
PostgreSQL	9.2 ou superior	4
MS SQL SERVER	2013	1
MS SQL SERVER	2012 ou superior	4
ORACLE	19 ou superior	2
ORACLE RAC	19 ou superior	2
ORACLE Dataguard	19 ou superior	2
Mysql	5.7 ou superior	1

5.2.6.9. SERVIDORES DE APLICAÇÃO, WEB E PLATAFORMAS

Servidores de Aplicação, Web e Plataformas
Apache
Nginx
Docker
Kubernetes
Tomcat
Jboss
Joomla
Wordpress
Elasticsearch
Grafana
Solr
Moodle
IIS (Internet Information Services)

5.2.6.10. PRINCIPAIS SISTEMAS DO MPMA

Nome	Arquitetura	Banco de Dados	Criticidade
Nagios	PHP 5.3		ALTA
Ouvidoria	PHP(ZF2)	MySQL	
Relógio de Ponto	JAVA		
Transparência	HTML		
Site do MPMA	PHP(Joomla)	MySQL	ALTA
Boletim Interno	PHP	MSSQL	ALTA
CPL	PHP(Laravel)	Postgres	
Portais Setoriais	PHP(Wordpress)	MySQL	
Folha Online	PHP	MSSQL	
Folha	Delphi	MSSQL	ALTA

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 120

Consulta a Processos	PHP		
DIGIDOC	JAVA	Oracle	ALTA
Sistema de Portarias	PHP	MSSQL	
SIMP	JAVA	Oracle	ALTA
Cadastro de Visitantes (Recepção)	VB		
Protocolo Interno / Processos	VB	MSSQL	
Ponto Eletrônico (Web Service / Area servidor)	PHP	PostgreSQL	
SISPADI	VB	MSSQL	
Sistema de Controle de Protocolo	VB	MSSQL	
Distribuição de Processos	VB	MSSQL	
CDN	PHP	PostgreSQL	ALTA
API de autenticação	PHP	PostgreSQL	ALTA
Corregedoria	PHP(ZF2)	MySQL	
Adiantamentos	VB	MSSQL	
Assinatura Digital	PHP/Java		ALTA
EVoto	PHP	Postgres	
GESP	PHP	MSSQL	ALTA
API Mailer	PHP		
Cadastro Nacional de Violência Doméstica	PHP		
Cadastro de membros	PHP		
Cadastro de Direitos Coletivos	PHP		
Eventos - ESMP	PHP(Moodle)	Postgres	
EAD - ESMP	PHP(Moodle)	Postgres	
Seletivos	PHP(Laravel)	Mysql	
Eventos - ESMP	Ionic		
Aplicativo MPMA	Ionic		
Aplicativo CNOMP	Ionic		
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA	PHP	MSSQL	

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 121

API Busca	PHP		
Diário Eletrônico	PHP		
Sistema de execução de mandados (SISMAND)	VB		
Neonatal			
Postagens			
Portal de Peticionamento	HTML		
Sistema de Informação de Custo	QlikSense		
Confúcio	Python/Spring Boot	MySQL/MSSQL Server	ALTA
API GAECO	.NET Core/Spring Boot	MSSQL Server/Elasticsearch	ALTA
Perdigueiro	Spring	MSSQL Server/Elasticsearch	ALTA
Argus	.NET 4.5	MSSQL Server	ALTA
Nyx (App Móvel)	.NET/Xamarin	SQL Server/Elasticsearch	
SIMBA	Java/PHP	Oracle	ALTA
SITTEL	Java/PHP	Oracle	ALTA
Velti	Java	PostgreSQL	ALTA
BIS	Proprietário	MSSQL Server	ALTA
SEI	PHP	PostgreSQL	ALTA

5.2.6.11. HISTÓRICO DE CHAMADOS TÉCNICOS

5.2.6.11.1. Níveis 1 e 2

Período	Quantidade 2024
Janeiro	1343
Fevereiro	1395
Março	1472

Abril	1600
Maio	1199
Junho	1329
Julho	1799
Agosto	1607
Setembro	1409
Outubro	1489
Novembro	1577
Dezembro	1213
Qtd. Média Mensal	**1452,67**
Total Anual 2024	**17432**
Período	**Quantidade 2025**
Janeiro	1733
Fevereiro	2585
Março	1661
Abril	1651
Qtd. Média Mensal	**1907,5**
Total Anual 2025	**7630**

5.2.6.11.2. Nível 3

Período	**Quantidade 2024**
Janeiro	259
Fevereiro	215
Março	194
Abril	194
Maio	151
Junho	167

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 123

Julho	175
Agosto	170
Setembro	126
Outubro	184
Novembro	181
Dezembro	178
Qtd. Média Mensal	**182,83**
Total Anual 2024	**2194**
Período	**Quantidade 2025**
Janeiro	269
Fevereiro	323
Março	257
Abril	231
Qtd. Média Mensal	**270**
Total Anual 2025	**1080**

5.2.6.12. OUTROS ITENS DE CONFIGURAÇÃO

Tipo	Descrição	Quantidade
Servidores e Appliances	Servidores Virtuais	269
Rede e Telefonia	Switches com PoE	263 (200 do modelo HPE1920S 48 porta. 63 do modelo 3Com)
Rede e Telefonia	Switches-core	6 (fabricante HPE)
Rede e Telefonia	Controladoras Wifi	4 (2 virtuais e 2 fisicas)
Rede e Telefonia	Access Points Wifi	142 do modelo Alcatel-Lucent AP1201 + 97 do modelo 3Com8760
Storage	Total de Controladoras	4
Storage	Total de Gavetas	25
Correio Eletrônico	Contas de correio eletrônico	2.350

5.2.6.13. SERVIÇOS, SISTEMAS E ATIVOS DE TI CRÍTICOS PARA O MPMA

Nome de serviços/Sistemas/Ativos
Folha de pagamento
SIMP
DIGIDOC
PJe
ERP GESP (RH, SAÚDE, MATERIAL, PATRIMÔNIO, E-VOTO, POSTAGENS, COMPRAS, CONTROLE DE ACESSO)
Portal MPMA (site institucional - internet e intranet)
Links de Internet e rede lan (roteadores e switches)
Correio Eletrônico (em nuvem - software como serviço (SAAS) - Google Workspace Business)
Active Directory
Servidor de arquivos
Sistema de backup (networker e proxys (máquinas virtuais) - software, datadomains)
Sistemas web publicados na estrutura de containers (NEONATAL, CORREGEDORIA, PERITUS, etc.)
Solução de Wifi (Controladora Omnivista - appliance virtual)
Repositório de arquivos para aplicações web internas (CDN - máquina virtual)
SEI (Sistema Eletrônico de Informações)

5.3. CENTRAL DE SERVIÇOS

5.3.1. A solução de TIC abrange a implantação e operação de uma Central de Suporte e Serviços de TIC (Service Desk/Help Desk), serviço considerado essencial e de natureza continuada, com a finalidade de atender às demandas de TIC dos usuários da CONTRATANTE, além de manter, operar e suportar o ambiente de Infraestrutura de TIC do MPMA.

5.3.2. A Central de Suporte e Serviços deverá ser estruturada na forma de múltiplos serviços distintos e integrados entre si, conforme relação a seguir:

5.3.2.1. Serviço de estruturação, implantação e operação da Central de Suporte e Serviços de TIC (*Service Desk*), conforme as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) e pelas normas de segurança da família ISO/IEC 27000;

5.3.2.2. Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de 1º (primeiro nível);

5.3.2.3. Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de 2º (segundo nível);

5.3.2.4. Prestação de serviços técnicos especializados de Suporte e Operação de Serviços de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) de 3º (terceiro nível);

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 125

5.3.2.5. Serviços de gestão e atualização: Da base de conhecimento, do catálogo de serviços, gestão de configuração e gestão de mudanças.

5.3.3. A Central de Suporte e Serviços de TIC deverá ser o agente centralizador (ponto central) das ações e interações entre os usuários e os diversos prestadores/fornecedores de serviços de TIC da CONTRATANTE.

5.3.4. A CONTRATADA deverá estruturar, implantar e operacionalizar a Central de Suporte e Serviços com os seguintes objetivos:

5.3.4.1. Ser o ponto único de contato com os usuários de TIC da CONTRATANTE para registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições relacionadas à utilização dos serviços de TIC, atuando como a primeira instância de atendimento aos usuários;

5.3.4.2. Registrar e classificar as informações sobre os chamados de forma a possibilitar a resolução adequada, a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisão gerencial;

5.3.4.3. Coordenar as atividades necessárias para restaurar a operação normal dos serviços de TIC dentro das metas estabelecidas nos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços - INMS;

5.3.4.4. Registrar, acompanhar e solucionar todos os problemas, incidentes e solicitações de serviços de TIC dentro das metas estabelecidas nos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços - INMS;

5.3.4.5. Supervisionar a resolução de todos os problemas, incidentes e requisições, qualquer que seja a fonte inicial. Quando o problema, incidente ou requisição for resolvido/atendido, a Central de Suporte e Serviços deve assegurar que o registro do chamado tenha sido completado, esteja correto e que a resolução tenha sido homologada pelo usuário;

5.3.4.6. Manter os serviços disponíveis levando em consideração os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços - INMS através da operação, monitoramento e sustentação da infraestrutura e administração de Banco de Dados;

5.3.4.7. Fornecer aos usuários informações sobre o andamento dos chamados por eles abertos.

5.3.5. Os seguintes recursos são considerados como parte integrante da solução e deverão ser providos pela CONTRATADA, às suas expensas:

5.3.5.1. Unidade de Resposta Audível (URA) com características e funcionalidades necessárias e suficientes à prestação dos serviços;

5.3.5.2. Atendimento a todos os normativos e recursos necessários a execução dos serviços de central de atendimento;

5.3.5.3. HD’s externos com capacidade mínima de 1 TB a ser utilizado pelos Técnicos de atendimento durante os procedimentos pertinentes;

5.3.5.4. 1 (um) conjunto de ferramentas para a célula de Atendimento de 2º nível, com maleta para acondicionamento e transporte, incluindo, no mínimo, chaves em tamanhos adequados aos atendimentos, com pontas em formato fenda simples, fenda cruzada, hexagonal (allen), canhão, torx, alicates de bico, de corte, de crimpagem e de descascar fios, extrator de chip, extrator de componentes de três garras retráteis, pinça, aparelho de solda e multímetro. As ferramentas deverão ser

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 126

suficientes em termos de quantidade e qualidade para garantia da plena execução dos atendimentos padronizadas conforme legislação vigente;

5.3.5.5. Além do conjunto de ferramentas, a equipe técnica de atendimento de 2º nível deve dispor de jaleco e avental anti estáticos na qual contenham bolso e manga;

5.3.5.6. Pulseira eletrostática;

5.3.5.7. Compressor de ar e aspirador de pó com baixa produção de ruído;

5.3.5.8. Máscaras, luvas antiestáticas e material de limpeza de ativos de TI;

5.3.5.9. Softwares e Hardwares, tais como computadores e sistemas operacionais, compatíveis com o ambiente do MPMA;

5.3.5.10. Demais insumos efetivamente necessários à plena execução da Central de Suporte e Serviços, conforme disposto neste Termo de Referência.

5.3.6. A prestação dos serviços não deverá ser apenas de reação a incidentes ou problemas, mas também proativa, aplicando medidas para a manutenção da regularidade da operação e uso dos recursos de TIC.

5.3.7. Os serviços que fazem parte do escopo desta contratação estão divididos por grupos de serviço, a saber:

5.3.7.1. Atendimento ao usuário;

5.3.7.2. Operação e Monitoramento da Infraestrutura;

5.3.7.3. Sustentação da Infraestrutura;

5.3.7.4. Administração de Sistemas e Banco de Dados.

5.3.8. Considerando a natureza dinâmica e evolutiva dos serviços de TIC, poderão ser realizados ajustes no escopo dos grupos de serviço acima relacionados, nos termos dos arts. 124 e 125, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, desde que justificados por necessidade de aprimoramento técnico, adequação às especificações originalmente contratadas ou inovação tecnológica devidamente comprovada.

5.3.9. Admite-se a possibilidade da criação de novo grupo de serviço, ainda com fundamento no dispositivo legal acima indicado, observadas as seguintes condições:

5.3.9.1. O novo grupo de serviço deve manter alinhamento ou similaridade funcional com um grupo de serviço já existente (serviços e atividades);

5.3.9.2. Os perfis dos profissionais a serem alocados estejam previamente previstos contratualmente, ou possam ser ajustados conforme os arts. 124 a 127 da Lei nº 14.133/2021;

5.3.9.3. Seja realizada estimativa do volume de serviços para o novo grupo de serviço, resguardando alinhamento ou similaridade com um grupo de serviço já existente (estimativa de necessidades e horário de atendimento);

5.3.9.4. Sejam aplicados os mesmos critérios de mensuração dos serviços, devendo ser vinculado ou definido um Indicador de Nível de Serviço - NS para o novo grupo de serviço, com as respectivas metas e penalidades;

5.3.9.5. Seja adotada a mesma metodologia de avaliação prevista para os demais grupos de serviço.

5.3.10. A CONTRATADA deverá disponibilizar e utilizar solução de acesso remoto que assegure a preservação da privacidade e da segurança das informações dos usuários, contemplando, no mínimo, mecanismos de gerenciamento centralizado, autorização prévia do acesso e registros de auditoria de acessos e atividades realizadas, de modo a garantir transparência e

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 127

rastreabilidade das intervenções efetuadas. Além disso, deve prover relatórios exportáveis, integração com serviço de diretório (AD), distribuição e atualização de software centralizadas, inventário de dispositivos, políticas de segurança configuráveis e controle granular de recursos (habilitar/desabilitar funcionalidades durante uma sessão).

5.4. **SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL (REMOTO)**

5.4.1. Será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TIC da CONTRATANTE, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados.

5.4.2. O Serviço de Central de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados repassados para outras equipes (atendimento de 2º e 3º Níveis, equipe da CONTRATANTE ou fornecedores externos), com controle dos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços.

5.4.3. A equipe de Suporte Técnico e Atendimento de 1º Nível será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras:

5.4.3.1. Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela CONTRATANTE;

5.4.3.2. Prestar suporte remoto de 1º (primeiro) nível aos usuários de TIC, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro dos prazos determinados neste Termo de Referência;

5.4.3.3. Atuar como ponto único de contato entre o usuário e demais equipes especializadas da CONTRATANTE;

5.4.3.4. Registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições/incidentes), direcionados à área de TIC da CONTRATANTE, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento;

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

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

5.4.3.7. Escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2º Nível ou 3º nível, os incidentes ou requisições de serviço não solucionados;

5.4.3.8. Repassar para o Administrador da Base de Conhecimentos procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos e que não constam na base de conhecimento, para análise daquele técnico sobre a pertinência da inclusão, sua adaptação e atualização;

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

5.4.3.10. Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC;

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 128

5.4.3.11. Registrar na ferramenta de ITSM todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes de forma clara, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;

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

5.4.3.13. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos especificamente para a CONTRATANTE), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso;

5.4.3.14. Responder a pedidos de informações dos usuários relativos à situação de chamados abertos;

5.4.3.15. Dar o retorno aos usuários quanto às solicitações que não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;

5.4.3.16. Acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa;

5.4.3.17. Identificar e reportar imediatamente ao Gerente de Service Desk (Preposto) problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico da CONTRATANTE ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;

5.4.3.18. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pela CONTRATANTE;

5.4.3.19. Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TIC disponibilizados pela CONTRATANTE;

5.4.3.20. Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TIC, conforme orientações da CONTRATANTE; e,

5.4.3.21. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de 1º nível.

5.5. **SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL (REMOTO E PRESENCIAL) E MONITORAMENTO**

5.5.1. Deverá atuar na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Suporte Técnico e Atendimento provenientes do 1º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes, requisições ou solicitações de maior complexidade.

5.5.2. A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, correlacionando-os e identificando a sua causa raiz e respectiva solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser previstos;

5.5.3. O atendimento de 2º Nível poderá ser realizado de forma remota (através de ferramenta de acesso remoto) e/ou presencial;

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 129

5.5.4. O Serviço de Suporte Técnico e Atendimento de 2º Nível será responsável por prestar as seguintes atividades básicas:

5.5.4.1. Prestar suporte remoto e/ou presencial, de 2º Nível, aos usuários de TIC da CONTRATANTE, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Serviço de Suporte Técnico e Atendimento de 1º Nível, respeitando os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços acordados;

5.5.4.2. Escalar e encaminhar para o serviço de infraestrutura de 3º Nível, os incidentes ou requisições de serviço não solucionados e que estiverem correlacionados com a Infraestrutura de TIC;

5.5.4.3. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação de mercado (conhecidos como softwares de prateleira. Ex.: windows, office, dentre outros), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso;

5.5.4.4. Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação, inclusão ou exclusão de contas de usuário e respectivos grupos, redefinição de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TIC da CONTRATANTE;

5.5.4.5. Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores da CONTRATANTE;

5.5.4.6. Contatar o usuário para fins de obtenção de informações referentes ao chamado e, se necessário, prestar as devidas orientações;

5.5.4.7. Contatar as equipes internas da área de TIC da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário;

5.5.4.8. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço da CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada;

5.5.4.9. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TIC da CONTRATANTE;

5.5.4.10. Correlacionar incidentes a fim de idenficar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;

5.5.4.11. Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à Central de Serviços para equipes internas da CONTRATANTE e atualizar a base de conhecimento;

5.5.4.12. Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TIC em geral;

5.5.4.13. Orientar usuários quanto aos produtos e serviços de TIC fornecidos pela CONTRATANTE;

5.5.4.14. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização específica dos mesmos, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;

5.5.4.15. Atuar na preparação, configuração e acompanhamento de reuniões e eventos virtuais e/ou presenciais organizadas pela CONTRATANTE;

5.5.4.16. Atuar na organização, instalação e configuração técnica de equipamentos, configurações e acompanhamento de eventos e reuniões presenciais que requeiram o uso de infraestrutura, equipamentos e suprimentos de TI (notebooks, impressoras, desktops, projetor, internet, ...etc);

5.5.4.17. Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de 1º Nível, quando necessário; e,

5.5.4.18. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de 2º Nível.

5.6. **CHATBOT**

5.6.1. Para este item, devem ser utilizados os seguintes componentes:

5.6.1.1. Plataforma de gestão e operação: Plataforma de disponibilização, gestão e operação de chatbots. Deve possibilitar a disponibilização, gestão e operação de chatbots em diferentes canais de mensagens, sejam públicos (tais como SMS, WhatsApp Business API, Facebook Messenger, Telegram, Google Chat) ou privados (sites web, aplicativos móveis, intranet). Deve permitir a conexão com diferentes soluções de mercado de análise de dados (tais como Google Analytics, Microsoft Clarity, Facebook Analytics, ou equivalentes). Deve possuir camada de integração com sistemas legados da CONTRATANTE e sistemas externos, por meio de APIs, webhooks ou protocolos abertos de comunicação (ex.: REST, WebSocket, LIME ou equivalentes). Deve disponibilizar SDKs ou bibliotecas em linguagens de programação amplamente utilizadas (ex.: C#, Javascript, Python, Java ou equivalentes), permitindo construção de chatbots de forma flexível e escalável. A plataforma deve oferecer interface amigável para curadoria e gestão de conteúdo, sem exigir atuação de desenvolvedor especializado para manutenção editorial.

5.6.1.2. Chatbot: Produto de software responsável pelo gerenciamento do fluxo de conversas com usuários, em interfaces conversacionais multicanal. Deve possibilitar criação de chatbots independentes do canal de mensagens onde serão publicados, utilizando linguagem de representação única (ex.: JSON ou equivalente). Deve permitir integração com módulos de atendimento humano, em modelo plug-and-play, com possibilidade de substituição futura da ferramenta de atendimento sem necessidade de reprogramar os chatbots.

5.6.1.3. Conectores de Integração: Componentes de software disponibilizados pela CONTRATADA com o objetivo de integrar futuramente o chatbot aos sistemas legados da CONTRATANTE, possibilitando a realização dos serviços objeto do chatbot. Deve ser possível desenvolver e publicar conectores específicos para cada sistema, com monitoramento automático. Deve permitir integrações seguras com diretórios corporativos (ex.: Active Directory ou equivalentes) e execução de serviços de apoio (ex.: reset de senha).

5.6.2. A solução de chatbot deve ser agnóstica em relação ao canal de publicação, permitindo que um mesmo fluxo conversacional seja disponibilizado em múltiplos canais (tais como WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger, sites web, aplicativos móveis ou outros equivalentes), sem a necessidade de reprogramação para cada canal.

5.6.3. A plataforma deve oferecer mecanismos de transbordo para atendimento humano, permitindo integração plug-and-play com soluções de atendimento existentes no mercado ou, alternativamente, disponibilizando sua própria ferramenta de atendimento humano. A

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 131

ativação do atendimento humano deve ocorrer por meio de configuração simples, sem necessidade de reprogramação do chatbot.

5.6.3.1. Caso ocorra a substituição da ferramenta utilizada neste atendimento humano, nada precisa ser alterado no chatbot: a migração deve acontecer de forma transparente através de configuração a ser realizada no painel da Plataforma de gestão e operação.

5.6.4. Hub de Inteligência Artificial

5.6.4.1. A plataforma deve permitir o uso de diferentes soluções de Processamento de Linguagem Natural (NLP) de mercado (Ex.: Google Dialogflow, Microsoft LUIS, IBM Watson, OpenAI GPT ou equivalentes).

5.6.4.2. A solução deve manter a lógica do chatbot independente do provedor de IA, possibilitando a migração sem necessidade de reconstruir a base de conhecimento.

5.6.4.3. Deve ser possível gerenciar a base de conhecimento por meio de interface visual da própria plataforma.

5.6.5. Hub de Análise de Dados e Analytics

5.6.5.1. Deve permitir definição e acompanhamento de métricas de desempenho dos chatbots em tempo real, com dashboards acessíveis pela equipe da CONTRATANTE.

5.6.5.2. Deve permitir exportação para sistemas de Business Intelligence da CONTRATANTE ou de mercado (tais como Power BI, Qlik Sense, Google Analytics, ou equivalentes).

5.6.5.3. Deve disponibilizar integração com ferramentas especializadas de análise de dados de conversação, não se limitando a um único fabricante.

5.6.6. Requisitos de Segurança

5.6.6.1. Integração com ambientes de autenticação corporativa (ex.: Active Directory, LDAP ou equivalentes).

5.6.6.2. Comunicação segura em ambiente cloud, sem necessidade de armazenamento local de credenciais.

5.6.6.3. Possibilidade de retenção de serviços críticos de apoio (ex.: reset de senha) com trilhas de auditoria.

5.7. **ATENDIMENTO NÍVEL 3**

5.7.1. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICO ESPECIALIZADOS DE SUPORTE E OPERAÇÕES DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC DE 3º NÍVEL (REMOTO E PRESENCIAL)

5.7.1.1. O serviço técnico especializado de suporte e operações de serviços de infraestrutura de 3º nível consiste na análise proativa do ambiente tecnológico do MPMA para que os erros e requisições detectadas, que não puderam ser resolvidos no 1º e 2º nível de atendimento, e que estejam correlacionados com a Infraestrutura de TIC, sejam resolvidos. Além disso, constitui em elaborar e gerir procedimentos operacionais, scripts e demais itens da base de conhecimento acerca dos erros conhecidos.

5.7.1.2. O 3º nível deverá gerenciar e administrar os serviços de Infraestrutura de TIC de forma a mantê-los disponíveis e prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, correlacionando-os e identificando a sua causa raiz e

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 132

respectiva solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser previstos;

5.7.1.3. O serviço técnico especializado de suporte e operações de 3º nível para o ambiente de infraestrutura de Tecnologia da Informação do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), deve abranger, no mínimo:

5.7.1.3.1. Manutenções preventivas e corretivas nos componentes de infraestrutura (servidores, sistemas operacionais, banco de dados, serviços de rede e ferramentas corporativas);

5.7.1.3.2. Execução de atualizações e ajustes programados em softwares, servidores e ferramentas críticas do ambiente tecnológico;

5.7.1.3.3. Planejamento e execução em janelas de manutenção previamente acordadas com a CONTRATANTE, devendo tais atividades ocorrer, preferencialmente, fora do horário regular de expediente dos usuários do MPMA, de forma a não impactar a rotina institucional das áreas;

5.7.1.3.4. Registro formal das intervenções realizadas, contendo descrição das atividades, data, horário e responsável técnico, bem como os impactos identificados e as medidas preventivas adotadas para evitar recorrências.

5.7.1.4. O atendimento de 3º Nível poderá ser realizado de forma remota (através de ferramenta de acesso remoto) e/ou presencial, dentro da janela de atendimento e/ou fora do expediente padrão, inclusive em finais de semana e feriados.

5.7.1.5. Os serviços técnicos especializados de suporte e operações de serviços de infraestrutura de TIC serão responsáveis por grande parte dos grupos de serviço.

5.7.1.6. Sendo assim, seguem suas definições e principais objetivos:

Tabela - Grupos de Serviço 3º Nível

Grupo de Serviço 3º Nível	Definição do serviço	Principais Objetivos
Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Monitoramento de eventos, detecção de incidentes, execução de rotinas operacionais e relato do status ou performance dos componentes tecnológicos da Infraestrutura de TIC; Gerenciamento de console, manipulação de eventos, gerenciamento de 3º nível de rede, agendamento de rotinas, acompanhamento e realização dos procedimentos necessários ao backup e restore. Acompanhamento da demanda, fornecimentos de informações sobre a situação do atendimento; e, noficação aos usuários ou aos solicitantes quanto ao andamento da resolução dos incidentes ou requisições de serviços; Manutenção e monitoração da Infraestrutura física de TIC, incluindo os ativos constantes nas salas de	A partir de consoles de gerência, efetuar operações de monitoramento e controle de servidores, storage, discos rígidos, equipamentos de proteção elétrica de datacenter (nobreaks e grupo gerador), componentes de rede, aplicações, bancos de dados e demais Itens de Configuração do MPMA; Manter as instalações da Infraestrutura de TIC do MPMA monitoradas e em condições apropriadas de funcionamento; Atuar no gerenciamento e suporte às redes de comunicação

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 133

	racks e datacenters, monitoração dos sistemas de refrigeração de ar dos ambientes centrais da rede corporativa, sistemas de sinalização e alerta, sistema de controle de acesso físico, cabeamento, entre outros; Gerenciamento e suporte às redes de comunicação de dados do MPMA, como a rede local de seus prédios, a rede sem fio existente nos prédios; e, às interconexões de redes (MPMA – Operadora(s) Contratada(s)). Gerenciamento e Suporte à Internet e sistemas críticos Institucionais; Monitoramento e gerenciamento da disponibilidade, performance, balanceamento de carga e segurança de acesso aos websites.	de dados do MPMA, mantendo-as disponíveis e plenamente operacionais; Atuar no gerenciamento e suporte às estruturas de sustentação de Internet e dos Sites Web do MPMA, mantendo-os disponíveis e plenamente operacionais.
Sustentação da Infraestrutura	Gerenciamento e suporte aos servidores de rede: Instalação, manutenção e suporte à servidores de rede, no que diz respeito aos aspectos relacionados à Sistemas Operacionais, licenciamento, suporte à incidentes de 3º nível, sistemas de segurança, gerência de servidores virtuais, análise de capacidade e performance; Gerenciamento e suporte, armazenamento e arquivamento: administração de todos os componentes de Infraestrutura e políticas relacionadas ao armazenamento de dados, envolvendo temporalidade, formato e permissões de acesso. Gerenciamento e suporte ao middleware: arquitetura, suporte, instalação, monitoramento e gerenciamento de softwares de middleware, responsáveis pela conexão e integração dos componentes de software de sistemas ou aplicações distintas ou distribuídas; Gerenciamento e suporte aos serviços de mensageria (e-mail) e colaboração: instalação, manutenção e suporte aos serviços de mensageria da Instituição, gerenciando os recursos envolvidos com o funcionamento do serviço e sua proteção contra malwares e spams; Gerenciamento e suporte aos serviços de diretório: instalação, suporte e manutenção	Atuar no gerenciamento e suporte aos programas de middleware do MPMA, mantendo-os disponíveis e em condições de sustentação dos sistemas e aplicações usuárias; Atuar no gerenciamento e suporte dos recursos vinculados aos serviços de mensageria e colaboração do MPMA, mantendo-os disponíveis e plenamente operacionais; Administrar todos os recursos de TIC relacionados aos serviços de diretório do MPMA para que os mesmos estejam sempre disponíveis e em condições apropriadas para manutenção de credenciais; Atuar no gerenciamento e suporte dos recursos vinculados à segurança da informação, proporcionando a proteção dos ativos críticos do MPMA.

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 134

	aos Serviços de Diretório, responsáveis por gerenciar os acessos dos usuários aos recursos disponíveis na rede aos usuários, garantindo a detecção e a prevenção da tentativa de acessos não autorizados; WSUS - Windows; Elasticsearch e Kibana; Gerenciamento e suporte à segurança da Infraestrutura de TIC: aplicação de padrões e procedimentos na execução das políticas de segurança da informação.	
Administração de Banco de Dados	Compreende serviços de Administração, instalação, projeto, criação, suporte, *tunning*, segurança, backup, restore, manutenção à bancos de dados, atualização/manutenção de versões, patchs de correções/atualizações e objetos que os compõe.	Administrar todos os recursos de TIC contemplados pelas estruturas de banco de dados para que as mesmas estejam sempre disponíveis e em condições apropriadas para a operação dos sistemas e aplicações usuárias.
Segurança da Informação	Monitoramento do funcionamento e desempenho das soluções e ativos de segurança e restabelecimento em caso de queda. Monitoramento da capacidade dos servidores. Monitoramento do tempo de acesso das soluções de segurança a fim de identificar possíveis problemas que possam comprometer a continuidade do serviço. Monitoramento da quantidade de requisições de acesso à internet a fim de identificar a necessidade de escalabilidade do serviço. Identificação e restabelecimento do serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias de segurança e adequação e manutenção às normas de segurança ISO/IEC 27001 e ISO 27002, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e Marco Civil da Internet. Identificação, análise e tratamento de ameaças e vulnerabilidades. Atualização e aplicação de patches nos ativos de segurança.	Garantir a segurança dos ativos de TI, através da garantia de disponibilidade dos ativos e tratamento de ameaças e vulnerabilidades.

5.8. SALAS DE SITUAÇÃO E REUNIÃO

5.8.1. As salas de situação do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA) constituem ambientes estratégicos destinados ao monitoramento em tempo real dos prédios e ambientes institucionais, bem como ao acompanhamento e apoio à tomada de decisão em

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 135

situações críticas ou emergenciais. Nessas salas, concentram-se recursos tecnológicos que permitem a visualização de câmeras, o acesso a sistemas de segurança e o controle de informações relevantes para a gestão institucional.

5.8.2. O órgão dispõe de salas de reuniões e ambientes corporativos equipados com sistemas de áudio, vídeo e videoconferência, utilizados para a realização de reuniões institucionais, eventos internos e externos, treinamentos, transmissões ao vivo e encontros híbridos, que envolvem participantes presenciais e remotos.

5.8.3. É de responsabilidade da CONTRATADA:

5.8.3.1. Operar e garantir o pleno funcionamento dos equipamentos instalados nas salas de situação e de reuniões, incluindo sistemas de áudio, vídeo, projeção, monitores interativos, equipamentos de videoconferência e demais dispositivos tecnológicos;

5.8.3.2. Prestar suporte técnico presencial ou remoto antes, durante e após as reuniões, eventos e videoconferências, quando solicitado, assegurando a disponibilidade e a qualidade dos serviços;

5.8.3.3. Disponibilizar técnico especializado para acompanhamento presencial de reuniões ou eventos que demandem suporte contínuo, sempre que requisitado pela CONTRATANTE;

5.8.3.4. Executar procedimentos de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos sob sua responsabilidade, zelando pela continuidade operacional e pela disponibilidade das salas;

5.8.3.5. Prestar suporte técnico especializado em atividades de videoconferência, inclusive quando realizadas em ambiente externo às dependências do Ministério Público do Estado do Maranhão – MPMA, sempre que demandado pela CONTRATANTE, abrangendo ainda, a execução desses serviços em horários extraordinários, fora da janela regular de atendimento, bem como em finais de semana e feriados. Esse suporte deverá contemplar a instalação, configuração, operação, monitoramento, transmissão e gravação de eventos, bem como a pronta resolução de incidentes durante a execução das atividades, garantindo a plena disponibilidade e qualidade dos serviços prestados.

5.9. SERVIÇOS DE MONITORAMENTO

5.9.1. A CONTRATADA deverá prover serviço contínuo de monitoramento de todos os serviços e ativos de tecnologia do MPMA elencados no Termo de Referência, no que tange à disponibilidade, funcionalidade e performance, além de garantir suporte de atendimento 24x7, conforme especificação do Termo de Referência e, em casos de alertas, abrir chamado automaticamente para resolução do problema, além de, no mínimo:

5.9.1.1. Gerar relatório com análise e log de eventos;

5.9.1.2. Elaboração e entrega do Plano de Escalonamento (*scalation plan*) para análise, homologação e auditoria pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE;

5.9.1.3. Elaboração e entrega do Plano de Comunicação para análise, homologação e auditoria pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE;

5.9.1.4. Elaboração e entrega do Plano de Continuidade dos serviços de TI para análise, homologação e auditoria pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE.

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 136

5.9.2. A CONTRATADA deverá se responsabilizar por eventuais danos causados ao MPMA caso o acesso às informações de infraestrutura da CONTRATANTE seja usado para fins distintos do objeto desta contratação.

5.9.3. Para realizar o monitoramento descrito neste documento, a CONTRATADA deverá contar com uma equipe técnica especializada, com monitoramento em tempo real dos alarmes e desvios de funcionamento dos serviços e ativos. Esses deverão ser executados em regime contínuo de 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7), cuja equipe da CONTRATADA esteja de sobreaviso para atuação *in loco*, criando assim um ambiente de visualização favorável e antecipação das ações de suporte técnico do sistema.

5.9.4. A CONTRATANTE deverá usar o serviço de monitoramento para manter seus técnicos informados de possíveis falhas na infraestrutura contratada, possibilitando uma comunicação mais integrada com a CONTRATADA e em conformidade com o *scalation plan* para uma atuação rápida e eficiente em regime 24x7.

5.9.5. O monitoramento deve ser integrado às ferramentas de gerência utilizadas pela CONTRATADA pelo fornecimento de senhas, comunidades de leitura ou outra forma de conexão pela CONTRATANTE.

5.9.5.1. Em caso de desastre, falha grave dos equipamentos ou indisponibilidades dos sistemas (Nível Mínimo de Serviços - NMS - Severidade Alta) o acionamento dos chamados técnicos deverão ser realizados de forma automática com atendimento imediato, e atuação presencial de técnico/analista da CONTRATADA, garantindo a restauração do serviço e o correto funcionamento 24x7 do ambiente, sem ônus à CONTRATANTE;

5.9.5.2. A CONTRATADA será responsabilizada por dano físico a qualquer equipamento, caso o dano seja acarretado pela não prestação adequada do serviço;

5.9.5.3. A CONTRATADA deverá encaminhar relatório completo e detalhado do monitoramento realizado, bem como a relação dos incidentes e requisições (chamados) executados no mês, conforme especificação no Termo de Referência.

5.9.6. O serviço de monitoramento deve ser proativo, atuando de maneira preventiva e corretiva com a finalidade de manter a disponibilidade continuada dos serviços.

5.9.7. Entende-se como monitoramento aquele realizado na visão do usuário final, no qual consiste em um serviço voltado para a qualidade e disponibilidade das funcionalidades dos sistemas e infraestrutura. Para tanto, deverá ser realizado o acompanhamento do ambiente em serviços de Sustentação e Administração, Gerenciamento de Redes, Segurança de TIC, Serviços de Virtualização, Servidores, Storage e Arquivo, Backup, Sistemas Operacionais, Serviços de Diretório, Proteção elétrica dos Datacenters (grupo gerador e nobreak), Administração de Banco de Dados, Middleware, Internet Web, entre outros definidos pela CONTRATANTE, de forma que a CONTRATADA consiga, por exemplo, verificar a indisponibilidade de uma aplicação e consiga, em tempo, sanar o problema da maneira mais transparente possível ao usuário.

5.10. **OPERAÇÃO ASSISTIDA**

5.10.1. Consiste em trabalho técnico temporário com planejamento, controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à infraestrutura de TIC, englobados no escopo desta contratação.

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 137

5.10.2. São serviços que envolvem atividades evolutivas, demandas específicas e de projetos do MPMA, mensurados em Unidade de Projeto (UP), e executados sob demanda mediante Ordem de Serviço com definições previstas em Termo de Referência.

5.10.3. Atenderá às necessidades de tecnologia definidas pela CMTI, além de demandas emergenciais e não planejadas do MPMA.

5.10.4. Para execução, gestão e controle dessas demandas deverá ser executado o seguinte procedimento:

5.10.4.1. O projeto/serviço deverá ser inserido na ferramenta de ITSM para que haja controle de execução e entregáveis;

5.10.4.2. As demandas registradas na ferramenta de ITSM deverão ser avaliadas pelo preposto da CONTRATADA e aprovadas pela equipe de fiscalização e gestão do contrato;

5.10.4.3. A CONTRATADA deverá, em até 3 (três) dias úteis, após análise inicial da demanda, indicar o prazo para realizar e apresentar o planejamento técnico, considerando a complexidade da solicitação;

5.10.4.4. As demandas registradas na ferramenta de ITSM deverão ter o planejamento técnico realizados, incluindo, se necessário, reunião com a equipe técnica e de gestão da CMTI para fins de entendimento das necessidades e dos requisitos;

5.10.4.5. O planejamento técnico deverá contemplar também:

5.10.4.5.1. Proposta tecnológica;

5.10.4.5.2. Topologia da solução;

5.10.4.5.3. Levantamento de requisitos de hardware e software que serão utilizados ou implementados;

5.10.4.5.4. Levantamento de atividades e entregáveis, incluindo etapas de validação do andamento dos trabalhos junto ao MPMA;

5.10.4.5.5. Demais itens que se mostrarem necessários para execução da demanda.

5.10.4.6. Ao final da etapa de planejamento técnico e, de posse do esforço estimado extraído do cronograma, a CONTRATADA deverá sugerir a quantidade de UP da OS conforme metodologia de cálculo definida no Termo de Referência;

5.10.4.7. Caberá ao MPMA avaliar a proposta da contratada e, se necessário, solicitar ajustes;

5.10.4.8. Em caso de divergências, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa e memória de cálculo para reanálise pela equipe de fiscalização e gestão do MPMA;

5.10.5. A execução de todas as demandas estará condicionada à aprovação por parte da equipe de fiscalização e gestão do contrato.

5.10.6. Os aceites provisórios e definitivos das OS (Ordens de Serviços) de Operação Assistida serão realizados tão logo se finalize a execução das atividades e ocorra o recebimento das documentações comprobatórias.

5.10.7. O faturamento e pagamento das ordens de serviços de operação assistida serão realizados após o aceite definitivo.

5.10.8. A CONTRATADA deverá ter capacidade operacional para execução de, pelo menos, 20% (vinte por cento) da estimativa anual de UP em um único mês, atribuídos a uma única demanda ou distribuídos em múltiplas demandas, sendo possível, inclusive, que este limite seja demandado em única especialidade ou grupo de serviço.

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 138

5.11. **PROCESSOS ITIL v4**

5.11.1. ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) é o *framework* de boas práticas voltado para o gerenciamento de serviços de TI (ITSM). A utilização das melhores práticas contidas na ITIL ajuda as organizações a atingirem seus objetivos de negócio utilizando apropriadamente os serviços TI.

5.11.2. A CONTRATADA deverá implementá-lo na sua totalidade e, inicialmente, conforme informado no item 5.1.1.9.

5.11.3. Os demais processos previstos na ITIL v4 deverão ser gradualmente incorporados, em conformidade com a evolução da maturidade dos serviços, conforme cronograma de implantação a ser apresentado pela CONTRATADA e validado pela CONTRATANTE.

5.12. **GESTÃO DA BASE DE CONHECIMENTO**

5.12.1. Todos os atendimentos realizados pelas equipes da CONTRATADA que não possuam suas soluções documentadas, devem ser documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica da CONTRATANTE poderá ser acionada para oferecer subsídios à atividade de manutenção da Base de Conhecimento.

5.12.2. A CONTRATADA deve se certificar da qualidade dos textos para que sejam compreensíveis, organizados, legíveis e com vocabulário compatível com o nível dos usuários. Deverá, também, aferir a atualidade dos documentos, monitorando a existência de textos obsoletos — isso impede, por exemplo, que os técnicos apliquem soluções erradas em versões diferentes de produtos.

5.12.3. A CONTRATADA deverá prover os documentos com informações atualizadas, revisar e homologar manuais, incrementando gradativamente a profundidade e complexidade da Base de Conhecimentos, mantendo-a ativa.

5.12.4. O serviço de Gestão da base de Conhecimento deverá conter as seguintes atividades básicas:

5.12.4.1. Criar e manter, na base de conhecimento, os roteiros de atendimento (*scripts*) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviço contratados;

5.12.4.2. Participar da definição de padrões para as soluções;

5.12.4.3. Validar junto à CONTRATANTE os padrões de formato e conteúdo das soluções;

5.12.4.4. Manter a integridade da informação (links em funcionamento, arquivos anexados, duplicidade, contradições, dentre outros);

5.12.4.5. Zelar pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento;

5.12.4.6. Organizar as novas documentações;

5.12.4.7. Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos;

5.12.4.8. Apresentar, periodicamente, informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento;

5.12.4.9. Elaborar, atualizar e manter seção de autoatendimento com conteúdo em formato web a ser publicado em local a ser definido pela CONTRATANTE para acesso dos usuários. O conteúdo deverá descrever, em linguajar acessível, procedimentos para tarefas simples, os quais o próprio usuário poderá executar, com o fornecimento de respostas para dúvidas frequentes (FAQ), scripts auto executáveis padronizados e outras formas de autoatendimento, incluindo mecanismo de pesquisa textual e estrutura de fácil navegação;

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 139

5.12.4.10. Incluir na ferramenta de ITSM os itens de requisição e incidentes referente ao catálogo de serviços, atualizando o catálogo sempre que necessário;

5.12.4.11. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários e à gestão da base de conhecimento.

5.13. CRITÉRIOS DE MENSURAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.13.1. A métrica de modelo (UST) se mostra ineficiente para a contratação de serviços rotineiros e balizados por catálogo de serviços, pois não gera resultados aferíveis e eficientes ao Contratante. Neste modelo, sabe-se que a CONTRATADA recebe exclusivamente pela quantidade de *tickets* resolvidos, sem a preocupação, a priori, com a melhoria de sua eficiência na prestação dos serviços.

5.13.2. O Tribunal de Contas da União (TCU) analisou contratos que utilizam as métricas UST e UMS, concluindo que elas mostram-se inadequadas para os serviços contratados, uma vez que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo contratante. Além disso, foi identificada a existência de conflito de interesses decorrente de contratações onde a forma de remuneração da CONTRATADA seja resultado exclusivo da quantidade de incidentes e problemas resolvidos. Nesse sendo, o TCU faz recomendações acerca do modelo de contratação por UST e UMS, conforme trecho do Acórdão 916/2015, citado abaixo:

5.13.2.1. Acórdão 916/2015:

5.13.2.1.1. *"Mensuração de Serviços em Contratos de Suporte ou Sustentação à Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC)" 46. De acordo com o novo modelo de contratação de TI, a remuneração deve estar vinculada aos resultados obtidos, admitindo-se apenas de forma excepcional o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço. Para isso, nos contratos de suporte à infraestrutura de rede, estão sendo desenvolvidos novos critérios e mecanismos para remuneração dos serviços, como a Unidade de Serviço Técnico (UST) ou Unidade de Medida de Serviços (UMS), conforme exposto pela Sefti: "219. Com esse critério de remuneração, o ente público promotor da licitação elabora, como anexo ao edital, um catálogo de serviços a serem prestados, contendo a descrição e a respectiva quantidade de UST de cada serviço, de acordo com a natureza, a complexidade e criticidade do serviço. Dessa forma, o critério de seleção do fornecedor, no caso do pregão, consiste no valor da UST. 220. Assim sendo, para o cálculo da contraprestação devida à empresa contratada, cada prestação de serviço deve ser classificada de acordo com um item do catálogo de serviços, para se obter, ao final de cada mês, a quantidade de ocorrências de cada item de serviço, até mesmo para as tarefas rotineiras, nas quais se sabe com maior precisão a quantidade demandada." [...] 48.* ***Assim, a métrica UST (ou UMS) mostra-se inadequada para serviços que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo ente público contratante, pois contribui para aumento do risco de remuneração por serviços não prestados, além de gerar um cenário de conflito de interesses por parte da empresa contratada, já que, quanto maior o número de chamados ela é instada a solucionar, maior será seu faturamento. Nessa situação, restabelece-se o paradoxo do lucro-incompetência sob diferente forma, num modelo supostamente vinculado a resultados.*** *49. Diante dessas ocorrências, anuo à proposta da Sefit de recomendar à SLTI e ao CNJ que alertem os gestores: a) quanto à inviabilidade de se utilizar métricas, como UST ou UMS, para contratação e remuneração de serviços de TI cuja medição não seja passível de verificação pelo ente contratante; b) que, nos contratos que fizerem uso de catálogo de serviços, o controle da classificação e da mensuração das ordens de serviços de TI é responsabilidade do ente contratante, não passível de delegação à empresa que presta os serviços mensurados; e c) sobre o conflito de interesses decorrente da adoção, em contratações para suporte de infraestrutura de TI ou manutenção de sistemas, de modelos de remuneração em que a contraprestação da*

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 140

empresa contratada seja resultado exclusivo da quantidade de incidentes e problemas ocorridos, sugerindo que estabeleçam, sempre que possível, acordos de nível de serviço que favoreçam a redução de ocorrências dessa natureza e incentivem a boa prestação dos serviços contratados."

5.13.3. E Acórdão 2.037/2019, a saber:

5.13.3.1. "*(...) 9.1.3.2. a métrica UST deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte continuo de infraestrutura de TI; 9.1.3.3. avaliar, durante o planejamento da contratação do serviço de TI, alternativas à métrica UST, bem como documentar as jusficavas da escolha;*"

5.13.4. Por outro lado, nos modelos onde a Administração define o Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) necessários para o desempenho de suas atividades (por exemplo, indicadores de disponibilidade de serviços), a empresa contratada concentra seus esforços em manter o serviço acima dos níveis definidos (NMSE), proporcionando, em tese, a melhoria contínua do serviço prestado e consequente eficiência do contrato.

5.13.5. Nesse modelo, caso a empresa tenha sucesso em manter o NMSE, irá receber integralmente a remuneração contratada. Do contrário, caso não atinja o nível estipulado, sofrerá sanções e/ou glosas em seu pagamento.

5.13.6. A utilização do NMSE vincula o pagamento à obtenção de resultados através da apuração dos indicadores de níveis de serviço, ao invés de remunerar a empresa através da quantidade de esforço repetitivo despendido, tal como ocorre no modelo de Unidade de Serviço Técnico (UST) e Unidade de Medida de Serviço (UMS).

5.13.7. Desta forma, o pagamento do serviço contratado será efetuado com base, exclusivamente, na efetiva execução e cumprimento dos NMSE alcançados, auferidos por métricas especializadas para cada item que compõe a solução de TIC, a fim de trazer melhorias contínuas e efetivamente auxiliar na resolução dos principais problemas enfrentados nos modelos de execução adotados até então pela Administração Pública.

5.13.8. A CONTRATANTE observará o ambiente de infraestrutura e a prestação dos serviços ordinariamente. Sem prejuízo e, para fins de regular execução contratual, a mensuração consistirá no confronto das informações constantes do Relatório de execução dos serviços, no mês de referência, com as bases de dados das ferramentas de monitoramento da infraestrutura, as ferramentas de gestão de incidentes e requisições de serviços, planilhas, painéis de acompanhamentos e outros, a fim de verificar se as informações estão de acordo com o serviço efetivamente prestado.

5.13.9. Haverá aplicação de penalidades previstas em contrato com a dedução no pagamento mensal (glosas), caso os NMSE não sejam atingidos no período avaliado.

5.13.10. Os Indicadores de Níveis de Serviços não serão afetados por falhas de infraestrutura não cobertas pelo objeto que, caso ocorram, serão consideradas indisponibilidades justificadas, tais como:

5.13.10.1. Períodos de interrupção previamente acordados e/ou programados.

5.13.10.2. Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: Suprimento de energia elétrica).

5.13.10.3. Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontroláveis (exemplo: greve de servidores públicos).

5.13.10.4. Falhas da infraestrutura (exemplo: link de comunicação, servidores de rede, elementos de rede, storage, refrigeração ou condicionamento de ar).

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 141

5.13.10.5. Falhas dos sistemas corporativos ou de insumos tecnológicos de terceiros vitais à plena execução dos serviços, ou que não estão cobertos pelo objeto da contratação.

5.13.10.6. Motivos de força maior, considerados como aqueles independentes da vontade humana, que impedem o cumprimento das obrigações avençadas (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).

5.13.11. Logo, para os grupos de serviço relativo ao objeto deste Termo, será empregado o modelo de atingimento de Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) e manutenção da disponibilidade do ambiente, com periodicidade mensal, permitindo-se avaliar a qualidade e a disponibilidade da infraestrutura por meio do serviço prestado.

5.13.12. Por outro lado, a adoção de Unidades de Projeto (UP) para serviços sob demanda atenderia o órgão para aqueles cenários imprevistos, nos quais não estavam relacionados ao catálogo.

5.13.13. Neste sentido, as UPs contratadas dariam segurança operacional ao MPMA, uma vez que só seriam usadas em casos díspares daqueles previstos em edital, mas comprovadas as devidas importâncias e urgências.

5.14. BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

Lote	ID	Bens/Serviços	CADMAT/ CADSER	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	26980	Contínuo/Mensal	Mês	24
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	26980	Contínuo/Mensal	Mês	24
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014	Contínuo/Mensal	Mês	24
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	27014	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	10.600

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. REQUISITOS DAS NECESSIDADES DE NEGÓCIO

6.1.1. DO OBJETO

6.1.1.1. Prover serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC estruturantes e disponíveis aos usuários do MPMA, de forma continuada, respeitando os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviços, através de manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e adaptativa, devendo utilizar as boas práticas para gestão da infraestrutura tecnológica, incluindo a implantação e manutenção do Service Desk para atender as necessidades do MPMA e a preservação do seu patrimônio tecnológico:

6.1.1.1.1. Funcionalidade: Garantir a disponibilidade dos serviços de TI aos usuários;

6.1.1.1.2. Envolvidos: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI) e demais áreas do Ministério Público do Estado do Maranhão.

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 142

6.1.1.2. Elevar o nível de satisfação dos usuários com a infraestrutura de TI:

6.1.1.2.1. Funcionalidades: Oferecer serviços de TI que atendam de forma satisfatória às necessidades dos usuários do Ministério Público do Estado do Maranhão;

6.1.1.2.2. Envolvidos: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI) e demais áreas do Ministério Público do Estado do Maranhão;

6.1.1.3. O serviço contratado deverá ser prestado nos endereços dispostos no item 4.1 deste Termo de Referência;

6.1.1.4. O suporte de Nível 1 será prestado exclusivamente de forma remota, em local definido pela CONTRATADA. Esse atendimento abrangerá todo o MPMA e atuará como ponto focal de contato entre os usuários e os serviços de TI, devendo observar as boas práticas de gerenciamento de serviços, respeitar a janela de atendimento estabelecida e assegurar agilidade e eficiência no tratamento das demandas.

6.1.1.5. Os técnicos de suporte N2 serão lotados nos prédios conforme disposto no item 4.1.3, porém o atendimento será realizado para todo o MPMA.

6.1.1.6. O suporte de N3 poderá ser prestado de forma remota, abrangendo todo o MPMA, à exceção dos perfis profissionais indicados no item 4.1.4 deste Termo de Referência, os quais serão lotados no prédio em que estiver localizada a Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI).

6.2. REQUISITOS DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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

6.3. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

6.3.1. A CONTRATADA deverá prover, sempre que necessário, capacitação da ferramenta utilizada para gestão de demandas aos servidores responsáveis pela gestão, fiscalização do contrato e demais servidores da CMTI, para possibilitar o monitoramento do trabalho executado pela contratada. A capacitação deverá ocorrer nas instalações físicas do MPMA e devem ser disponibilizados materiais didáticos para aprendizado:

6.3.1.1. Funcionalidades: Prover, sempre que necessário, capacitação da ferramenta utilizada para gestão de demandas aos servidores responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato e demais servidores da CMTI, a fim de que os mesmos possam monitorar o trabalho efetuado pela CONTRATADA. A capacitação deverá ocorrer nas instalações físicas do MPMA. Deverá ser estimada uma carga horária ideal para o treinamento e disponibilizado materiais didáticos para aprendizado;

6.3.1.2. Envolvidos: Equipe da CMTI, gestores e fiscais do contrato.

6.3.2. A CONTRATADA deverá prover, sem quaisquer ônus para o MPMA, a capacitação contínua de seu corpo técnico, visando a manutenção da qualidade, eficiência e alinhamento com as normas e práticas institucionais, incluindo, mas não se limitando, aos seguintes treinamentos:

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 143

6.3.2.1. Treinamento sobre Boas Práticas de Atendimento e Processos ITIL (Service Desk):

6.3.2.1.1. Objetivo: Alinhar a atuação dos técnicos às melhores práticas da ITIL, abrangendo ciclo de vida dos chamados, gestão de incidentes e requisições, categorização, escalonamento e cumprimento de níveis de serviço (SLA).

6.3.2.1.2. Carga horária mínima: 12 horas.

6.3.2.1.3. Conteúdo mínimo: Conceitos de ITIL v4 ou equivalente, ciclo de atendimento, categorização e escalonamento, uso da ferramenta ITSM, SLA, documentação e encerramento correto de chamados.

6.3.2.1.4. Resultado esperado: Emissão de certificado individual por participante, a ser apresentado à fiscalização do contrato.

6.3.2.2. Treinamento de Ambientação Institucional – MPMA:

6.3.2.2.1. Objetivo: Capacitar os técnicos sobre a estrutura organizacional do MPMA, seus sistemas, normas de conduta, cultura institucional, canais de suporte e fluxos internos mais recorrentes.

6.3.2.2.2. Carga horária mínima: 4 horas.

6.3.2.2.3. Conteúdo mínimo: Apresentação das áreas e promotorias, principais sistemas utilizados (ex.: SIMP, SEI, e-mail institucional, portal institucional, intranet), procedimentos internos e canais de escalonamento.

6.3.2.2.4. Resultado esperado: Relatório de participação com lista de presença assinada e plano de ambientação entregue à contratante.

6.3.2.3. Treinamentos Complementares e Atualizações Técnicas:

6.3.2.3.1. Objetivo: Garantir que os técnicos da CONTRATADA estejam capacitados e atualizados quanto a novas ferramentas, sistemas, procedimentos internos e boas práticas de TI, de modo a manter a qualidade e segurança na prestação dos serviços ao MPMA. Incluem-se, entre outros, treinamentos em:

6.3.2.3.1.1. Segurança da Informação: boas práticas, prevenção de incidentes, proteção de dados pessoais e sigilosos, e uso seguro das ferramentas institucionais.

6.3.2.3.1.2. Gestão de Incidentes Críticos: identificação, escalonamento, monitoramento e registro adequado de incidentes, garantindo cumprimento dos níveis de serviço (SLA).

6.3.2.3.1.3. Operação de Ferramentas de TI: atualização e uso correto de softwares, sistemas, ferramentas de ITSM, monitoramento e administração de infraestrutura tecnológica.

6.3.2.3.1.4. Formato e periodicidade: Treinamentos presenciais ou remotos, realizados sempre que necessário.

6.3.2.3.1.5. Resultado esperado: Registro formal de participação, relatórios de conclusão ou certificados emitidos, a serem apresentados à fiscalização do contrato, garantindo evidência da capacitação e da aptidão dos técnicos para execução dos serviços.

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 144

6.3.3. A CONTRATADA será responsável pelos custos, organização e execução dos treinamentos, podendo realizá-los com instrutores próprios ou subcontratados, desde que o conteúdo seja aprovado previamente pela CONTRATANTE.

6.3.4. A não realização ou não comprovação documental dos treinamentos poderá acarretar glosa contratual, impedimento de atuação de técnicos não capacitados, ou aplicação de outras penalidades previstas no contrato.

6.4. REQUISITOS TEMPORAIS

6.4.1. A CONTRATADA deverá cumprir os prazos estabelecidos, de acordo com o Termo de Referência, zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços, conforme tabela:

Item	Descrição e Responsável	Prazo Máximo (dias úteis)
1	1. Assinatura do Contrato (CONTRATANTE E CONTRATADA); 2. Convocar reunião inicial (CONTRATANTE); 3. Elaborar e Enviar o Termo de Compromisso e Ciência para a CONTRATADA (CONTRATANTE).	Início dos prazos
2	1. Realização da reunião inicial (CONTRATANTE E CONTRATADA); 2. Apresentação formal do Gestor do Contrato e do Preposto (CONTRATANTE E CONTRATADA); 3. Repasse à CONTRATADA de conhecimentos necessários à execução dos serviços (CONTRATANTE); 4. Entrega e assinatura dos documentos necessários para gestão e fiscalização (CONTRATANTE); 5. Entrega do Termo de Compromisso e Ciência devidamente assinados (CONTRATADA); 6. Entrega da relação dos profissionais que atuarão no contrato (CONTRATADA); 7. Entrega de documento referente ao item 7.2.66 (CONTRATADA).	item 1 + 1
3	1. Alocação da equipe (CONTRATADA); 2. Transferência de conhecimento e fornecimento de informações necessárias à execução contratual (CONTRATANTE).	item 2 + 15
4	1. Encaminhamento das Ordens de Serviço (CONTRATANTE); 2. Execução das Ordens de Serviço (CONTRATADA); 3. Início da prestação de serviços (CONTRATADA); 4. Início da fase de adaptação (CONTRATADA);* 5. Entrega da documentação comprobatória dos perfis profissionais/senioridade que atuarão na fase de adaptação (CONTRATADA); 6. Início da fiscalização do contrato (CONTRATANTE).	item 3 + 1
5	1. Fim da fase de adaptação (CONTRATADA); 2. Entrega da documentação comprobatória dos perfis profissionais/senioridade que atuarão durante a vigência contratual (CONTRATADA); 3. Entrega do Plano Inicial de Execução dos Serviços (CONTRATADA); 4. Início da execução contratual plena (CONTRATADA).	item 4 + 120

* fase de adaptação - período de 120 (cento e vinte) dias após início da prestação dos serviços.

6.4.2. Os serviços programados deverão ser prestados, em regra, dentro do horário de funcionamento do órgão (item 5.2.2). Contudo, nas situações que exijam atuação de Nível 3 em atividades como manutenção preventiva ou corretiva de infraestrutura, atualizações de softwares, aplicação de patches, ajustes em servidores e demais acompanhamentos

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 145

necessários para assegurar a disponibilidade e continuidade dos serviços, a CONTRATADA deverá realizar os atendimentos em janelas específicas previamente agendadas, inclusive fora do expediente ou da janela de atendimento regular, em feriados ou finais de semana, de modo a não impactar a rotina institucional. Nessas hipóteses, os chamados deverão ser formalmente registrados e tratados conforme os procedimentos previstos neste Termo de Referência.

6.5. **REQUISITOS DE SEGURANÇA**

6.5.1. A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso, bem como seus funcionários envolvidos na contratação, o Termo de Ciência e o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (TCMS) contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na CONTRATANTE.

6.5.2. A CONTRATADA deverá, no que couber, observar as normas de políticas de segurança deste Ministério e as demais que vierem a ser especificadas no Termo de Referência.

6.5.3. A empresa contratada está proibida de veicular e/ou comercializar as informações técnicas produzidas ou as que vier ter acesso e conhecimento durante e após a execução do contrato, salvo se houver a prévia e expressa autorização do Ministério Público do Estado do Maranhão - MPMA.

6.5.4. A CONTRATADA deverá obedecer às normas de segurança da família ISO/IEC 27000, quando aplicável e em comum acordo com o MPMA.

6.5.5. A CONTRATADA deverá obedecer à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, de forma a cumprir sua finalidade, que é regular o tratamento de dados pessoais, nos meios digitais ou físicos, realizado por pessoas naturais ou pessoas jurídicas, de direito público ou privado. Desta forma, deverá ser garantida a segurança dos dados pessoais tratados e ser comunicado incidentes de segurança da informação.

6.5.6. A empresa CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais estabelecidos pela Política de Segurança da Informação – POSIC (ou similar) em vigor no Ministério Público do Estado do Maranhão.

6.5.7. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, no que diz respeito a todo e qualquer assunto de interesse do Ministério Público do Estado do Maranhão ou de terceiros de que tomar conhecimento, em razão da execução do objeto deste documento, devendo orientar seus empregados nesse sentido.

6.5.8. A CONTRATADA é responsável pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao MPMA qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.

6.5.9. A CONTRATADA não poderá transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato sem prévia e expressa anuência do MPMA.

6.5.10. A CONTRATADA não deverá veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do MPMA.

6.5.11. A CONTRATADA deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pelo MPMA e as configurações de hardware e de softwares decorrentes da execução contratual.

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 146

6.5.12. A CONTRATADA não deverá efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade para outras entidades, seja fabricantes, técnicos, subempreiteiros, dentre outros, sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa do MPMA.

6.5.13. A CONTRATADA deverá executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente.

6.5.14. A CONTRATADA deverá submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo MPMA, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

6.5.15. Os produtos e serviços desenvolvidos durante a vigência do contrato, resultantes da execução contratual, serão de propriedade material e intelectual exclusiva do MPMA, sendo vedada a transferência a terceiros sem a anuência da CONTRATANTE.

6.5.16. É de total responsabilidade da CONTRATADA qualquer ocorrência de transferência/remanejamento dos seus colaboradores envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura. No entanto, a mesma deverá comunicar ao MPMA, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do órgão.

6.5.17. Todas as informações, documentos e especificações técnicas que a CONTRATADA tiver acesso em função da execução contratual deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo essa zelar pela manutenção do sigilo absoluto do conhecimento adquirido.

6.5.18. Cada colaborador a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente, formalmente, de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares e que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser alvos de auditorias e inspeções.

6.5.19. Considerando que a execução dos serviços objeto deste Termo de Referência envolve o acesso a informações institucionais classificadas, sistemas críticos e ambientes que demandam confidencialidade e segurança, a CONTRATADA deverá:

6.5.19.1. Submeter os colaboradores indicados para execução dos serviços a processo de pesquisa social interna, a ser realizado pela Unidade de Segurança Institucional da CONTRATANTE, com vistas a verificar aspectos de idoneidade e antecedentes que possam comprometer a integridade, a confiabilidade e a segurança da informação no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão - MPMA.

6.5.19.2. A pesquisa social será conduzida em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), observando-se:

6.5.19.2.1. o tratamento mínimo de dados estritamente necessários para a finalidade de segurança institucional;

6.5.19.2.2. a utilização dos dados exclusivamente para a análise de segurança;

6.5.19.2.3. a adoção de medidas técnicas e administrativas para proteção das informações pessoais coletadas;

6.5.19.2.4. a não utilização dos dados para qualquer outro fim.

6.5.19.3. A CONTRATADA deverá assegurar que os colaboradores designados tenham ciência prévia da realização da pesquisa social, obtendo deles o consentimento formal e informado, a ser apresentado à CONTRATANTE antes do início das atividades.

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 147

6.5.19.4. Caso a pesquisa social identifique situação que comprometa a segurança institucional, a CONTRATANTE poderá rejeitar o colaborador indicado, devendo a CONTRATADA providenciar a substituição no prazo estabelecido no contrato.

6.6. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

6.6.1. Os profissionais da CONTRATADA deverão trajar-se de forma compatível com a formalidade do ambiente institucional, utilizando uniforme social formal quando em atividade nos prédios do MPMA. Deverão, ainda, adotar postura condizente com a relevância das funções desempenhadas, observando linguagem respeitosa e formal no trato com a Gestão e/ou Fiscalização Contratual, dirigentes e usuários da CONTRATANTE, em estrita consonância com as normas e regras internas do órgão.

6.6.2. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de modo a evitar e prevenir o desperdício de insumos e materiais.

6.6.3. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa n.º 01/2019, da Secretaria de Governo Digital, do Ministério da Economia.

6.6.4. A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

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

6.7. REQUISITOS DA METODOLOGIA DE TRABALHO

6.7.1. Para execução de cada Nível de Serviço (N1, N2 e N3) será emitida uma Ordem de Serviço (OS), relacionada aos serviços de item 1, 2 e 3 do contrato, de forma que serão abertas mensalmente, conforme Anexo VII - Modelo de Ordem de Serviço.

6.7.2. As OSs descrevem o serviço a ser executado (objetivo da demanda), o prazo para a execução, a identificação do solicitante (CONTRATANTE), executor do serviço (CONTRATADA), as atividades necessárias para a execução do serviço, além dos perfis profissionais necessários, com a respectiva senioridade mínima; e, produtos/resultados esperados;

6.7.3. Para identificar a conformidade dos serviços mensais entregues pela CONTRATADA, o recebimento será classificado pela CONTRATANTE considerando os seguintes critérios:

6.7.3.1. ACEITO: Quando os serviços forem recebidos definitivamente pelos fiscais técnicos e requisitante mediante documentação específica definida pela CONTRATANTE;

6.7.3.2. NÃO ACEITO: Quando os serviços não forem recebidos definitivamente, total ou parcialmente, pelos fiscais técnicos e requisitante mediante documentação específica definida pela CONTRATANTE.

6.7.4. A execução das demandas deverá ser apoiada por ferramenta ITSM, levando em consideração as boas práticas definidas pelo ITIL, devendo funcionar em versão web e

também em formato app para dispositivos móveis, devendo ser customizado de acordo com as necessidades do MPMA.

6.7.5. Todos os campos obrigatórios da ferramenta ITSM a ser utilizada para abertura dos chamados deverão ser preenchidos corretamente pelas equipes da CONTRATADA, com o intuito de garantir a atualização da base de conhecimento e, consequentemente, a adequação das atividades do catálogo de serviços.

6.7.6. A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela Gestão do Contrato e pelo ateste dos resultados esperados e dos Níveis Mínimos de Serviço exigidos frente aos serviços entregues e a CONTRATADA é responsável pela execução dos serviços, gestão dos recursos humanos e físicos necessários.

6.7.7. O modelo de prestação de serviços será com base naqueles que estiverem previstos no Catálogo de Serviços e documentos complementares, que contém a especificação das atividades a serem executadas pela CONTRATADA.

6.7.8. O Catálogo poderá sofrer alterações durante o contrato obedecendo aos critérios do Processos de Mudança do modelo ITIL, com aprovação da equipe de fiscalização e gestão da CONTRATANTE.

6.7.9. A CONTRATADA deverá seguir os processos, padrões e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.

6.7.10. Com os constantes avanços tecnológicos visando a melhoria contínua dos processos e serviços do CONTRATANTE, todos os serviços a serem executados pela CONTRATADA poderão ser operados em soluções, sistemas, infraestrutura, softwares e plataformas físicas ou virtuais, em infraestrutura própria do CONTRATANTE (*on-premise*) ou em nuvem (*cloud computing*), ou ainda, em modo híbrido (*on-premise* e nuvem).

6.8. REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

6.8.1. A CONTRATADA deverá implantar e manter ferramenta de IT Service Management (ITSM) alinhada às boas práticas mais da ITIL v4 ou superior, garantindo suporte aos processos de gestão de serviços de TI e integração com o modelo de Central de Serviços da CONTRATANTE.

6.8.2. Eventual substituição da ferramenta utilizada poderá ocorrer no decorrer da execução contratual, desde que devidamente autorizada pela CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA a realização de todas as atividades necessárias à migração do Catálogo de Serviços, customizações de locais, endereços, contatos, lotações e demais configurações, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

6.8.3. A CONTRATADA deverá realizar toda a parametrização do sistema necessária para o funcionamento adequado de acordo com as regras estabelecidas neste Termo de Referência.

6.8.4. A CONTRATADA deverá manter o Catálogo de Serviços atualizado na ferramenta ITSM.

6.8.5. Os registros no sistema deverão ser mantidos atualizados pela CONTRATADA com o andamento da execução dos serviços. As informações extraídas do sistema serão utilizadas para a avaliação e elaboração dos relatórios dos serviços prestados.

6.8.6. A CONTRATADA deverá implementar no Sistema a funcionalidade de gerar relatórios customizados de acordo com as necessidades técnicas e gerenciais da CONTRATANTE, sem custos adicionais, que permitam extrair no mínimo:

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 149

6.8.6.1. Relação e volume de chamados atendidos por criticidade, classificação, tipo de tarefa e tempos de atendimento;

6.8.6.2. Relação e volume de chamados registrados e atendidos pelos canais de atendimento: Chatbot, E-mail, Telefone, App, ferramenta de automatização e Sistema de Gestão;

6.8.6.3. Relação e volume de chamados atendidos por Analista/Técnico, nível de atendimento e grupo executor;

6.8.6.4. Relação e volume de chamados por data e hora de abertura e encerramento do atendimento;

6.8.6.5. Relação e volume de chamados por usuário e unidade solicitante;

6.8.6.6. Relação e volume de chamados por status/situação de atendimento (novo, em aberto, em andamento, agendado, pendente, suspenso, reaberto, cancelado, resolvido, fechado etc.)

6.8.6.7. Quantitativos de usuários que responderam à pesquisa de satisfação com detalhamento das avaliações;

6.8.6.8. Todos os tipos de relatórios correspondentes aos SLAs contidos no Termo de Referência, que permitam extrair as informações de SLA que serão avaliadas pela equipe de Gestão e Fiscalização da CONTRATANTE (Exemplo: chamados dentro e fora do SLA definido etc.);

6.8.6.9. Lista de chamados mais recorrentes, por classificação de atividades mais solicitadas, e por tipo (requisição e incidente);

6.8.6.10. Relatório que forneça a volumetria diária/semanal/mensal/anual de chamados referentes ao escopo de monitoramento;

6.8.6.11. Relatório que forneça a volumetria diária/semanal/mensal/anual de chamados de monitoramento que geraram a abertura de um ticket de incidentes;

6.8.6.12. Relatório que forneça a volumetria diária/semanal/mensal/anual de chamados referentes aos níveis de serviço N01, N02 e N03;

6.8.6.13. Relatório que forneça a volumetria diário/semanal/mensal/anual de chamados referentes aos níveis de serviço N01, N02 e N03 separados por categorias (Exemplo: Redes, Middleware, Sistemas operacionais, Banco de Dados, etc);

6.8.6.14. Outros Indicadores que se fizerem necessários pela CONTRATANTE, sem custos adicionais.

6.8.7. A CONTRATADA deverá atender às solicitações da CONTRATANTE referentes à criação, alteração e implementação de novos relatórios, bem como de ajustes no Catálogo de Serviços da ferramenta ITSM, observando os seguintes prazos:

6.8.7.1. Solicitações simples (ajustes em relatórios existentes ou pequenas alterações no catálogo): até 5 dias úteis;

6.8.7.2. Solicitações de média complexidade (novos relatórios ou novos itens no catálogo): até 10 dias úteis;

6.8.7.3. Os prazos acima indicados serão contados a partir da formalização da solicitação.

6.8.7.4. Em casos de maior complexidade técnica, devidamente justificados pela CONTRATADA e aceitos pela fiscalização da CONTRATANTE, o prazo poderá ser estendido, desde que previamente acordado.

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 150

6.8.8. Na hipótese de indisponibilidade da ferramenta de ITSM, a CONTRATADA deverá adotar todas as medidas necessárias para restabelecer seu pleno funcionamento com a maior brevidade possível, assegurando a continuidade da prestação dos serviços. Deverá, ainda, comunicar formal e imediatamente à equipe de fiscalização e de gestão da CMTI, tão logo identificada a indisponibilidade, informando a causa, a extensão do impacto, as ações corretivas em andamento, a previsão de normalização e, posteriormente, a confirmação do pronto restabelecimento do sistema.

6.8.9. Em caso de indisponibilidade da ferramenta de ITSM, a CONTRATANTE e a CONTRATADA estabelecerão mecanismo para acompanhamento dos serviços, de forma que a CONTRATADA adotará a medida definida pela CONTRATANTE, sem que hajam prejuízos à avaliação dos resultados.

6.8.10. O sistema adotado pela CONTRATANTE contemplará as melhores práticas de gerenciamento de serviços e implementará as características e processos de trabalho exigidos nessa contratação.

6.9. **REQUISITOS LEGAIS**

6.9.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Decreto nº 10.046/2019, Portarias SGD/MGI nº 1.070/2023 e nº 6.055/2025, Resolução CNMP nº 283 e a outras legislações aplicáveis;

6.10. **REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO**

6.10.1. A contratação abrange a prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) nas seguintes formas:

6.10.1.1. Atendimento remoto;

6.10.1.2. Monitoramento 24x7x365;

6.10.1.3. Atendimento presencial;

6.10.1.4. Suporte técnico ao usuário (Níveis I e II); e,

6.10.1.5. Suporte para a Infraestrutura Tecnológica (Nível III).

6.10.2. A CONTRATADA deverá prover pessoal de TIC especializado para atender as demandas de suporte técnico e infraestrutura tecnológica do MPMA.

6.10.3. Os serviços devem abranger os recursos computacionais e de telecomunicações do MPMA, alocados no prédio Sede da Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão, no Prédio das Promotorias de Justiça da Capital, e nas demais unidades do MPMA, bem como os recursos distribuídos aos usuários, a fim de garantir a disponibilidade dos serviços e continuidade das atividades do MPMA.

6.10.4. A CMTI poderá incluir novas atividades correspondentes aos serviços previstos, bem como novos equipamentos adquiridos durante a execução do contrato. Neste caso, a CONTRATADA deverá suportar o novo cenário do MPMA, de forma a atender os indicadores de nível mínimo de serviço (NMS), bem como os demais requisitos obrigatórios previstos nesta contratação.

6.10.5. A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias ou no próprio sistema de registro dos chamados de TIC, através de levantamentos de dados e estudos técnicos

obtidos durante a execução do contrato. As sugestões serão analisadas pela equipe de gestão contratual e poderão ser homologadas pelo MPMA, sem ônus adicional.

6.10.6. As requisições, demandas e chamados poderão ser abertos e fechados por meio da Central de Serviços através da ferramenta de ITSM, e-mail, App, ferramenta de automatização, chatbot e/ou por central telefônica, resguardando ao MPMA o direito de alterar esse procedimento, bem como indicar fluxos e procedimentos pertinentes às execuções das atividades de Tecnologia e Gestão Contratual. A comunicação se dará, preferencialmente, via ferramenta de controle de demanda e, nos demais casos, via telefone ou por outro meio definido pelo MPMA.

6.10.7. Todas as ações efetuadas em cada atendimento e acompanhamento de chamados deverão ser devidamente registradas na ferramenta de ITSM pelos técnicos da CONTRATADA. O mesmo procedimento deverá ser adotado para cancelamentos, suspensões, reclassificações, estouros de SLA e demais atividades, com a obrigatória inclusão da respectiva justificativa. O descumprimento desta obrigação implicará na desconsideração do status do chamado e na incidência da glosa correspondente.

6.10.8. A CONTRATADA deverá realizar a configuração da ferramenta de ITSM de acordo com os horários de funcionamento e cobertura de cada nível de atendimento (N1, N2, N3 e NOC), garantindo o correto cálculo de SLAs, conforme definido neste Termo de Referência.

6.10.9. A CONTRATADA deverá realizar a configuração da ferramenta de ITSM sobre as lotações/unidades de usuários, localidade física/prédios para atendimento, e-mail do solicitante e telefone;

6.10.10. A CONTRATADA deverá criar roteiros/procedimentos (*scripts*) de atendimento a partir de soluções registradas no sistema, para as demandas recorrentes e de fácil resolução (base de conhecimento).

6.10.11. A CONTRATADA deverá automatizar, por meio de ferramenta de software, a execução de scripts para resolução de problemas identificados em ambiente de infraestrutura (hardware/software), observando:

6.10.11.1. Automatização de processos com correlação de eventos, disponível em uma plataforma com análise preditiva, possibilitando a rápida ação na identificação e resolução de incidentes e problemas;

6.10.11.2. Gestão centralizada de ativos e aplicações, apoiada em Inteligência Artificial (IA) com aprendizado de máquina;

6.10.11.3. Acompanhamento de incidentes, em tempo real, com correlação de alertas de forma a identificar eventos lesivos na infraestrutura de rede;

6.10.11.4. Auto descoberta automatizada de forma a inventariar toda a infraestrutura, seja por agente, SNMP, MIB ou outro mecanismo, que possibilite obter a situação dos ativos e aplicações em tempo real;

6.10.11.5. Mecanismo de análise de causa raiz de problemas e incidentes, correlacionando eventos, de forma a identificar o que pode tê-los causado;

6.10.11.6. Monitoramento a nível de microsserviços e contêineres, isolando o(s) ponto(s) de falha(s);

6.10.11.7. Monitoramento de aplicações com análise de impacto ao negócio.

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 152

6.10.12. A CONTRATADA deverá produzir e entregar um Plano Inicial de Execução dos Serviços, conforme disposto no item 6.4.1, a partir de informações obtidas com a CONTRATANTE, observado o prazo definido neste documento.

6.10.13. A CONTRATADA deverá observar a tabela de perfis profissionais, baseada no item 10.8.7 da Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025, para fins de composição de equipe, considerando às exigências de qualificação técnica necessárias à adequada prestação dos serviços no âmbito do MPMA. As respectivas quantidades mínimas indicadas representam o quantitativo de referência indispensável à fase inicial de adaptação contratual, podendo ser revistas pela CONTRATADA, a seu critério e responsabilidade, desde que sejam integralmente atingidos os Níveis Mínimos de Serviço (NSM) estabelecidos:

Código do Perfil (ANEXO A Portaria SGD/MGI Nº 6.055, DE 26 DE AGOSTO DE 2025)	**Perfil**	**Senioridade**	**Quantidade**
TECSUP-01	Atendente de Suporte Técnico (1º Nível)	Júnior	8
TECSUP-02	Técnico de Suporte (2º nível)	Pleno	18
TECMAN-02	Técnico de manutenção de equipamentos (2º nível)	Pleno	3
TECSUP-03	Técnico de Monitoramento - NOC (2º nível - Sênior)	Sênior	1
ASO-03	Analista de Ambiente Linux e Aplicações (3º Nível)	Sênior	1
ASEG-03	Analista de Segurança de TIC (3º nível)	Sênior	1
ARED-03	Analista de Infraestrutura e Redes (3º nível)	Sênior	1
ASO-03	Analista de Ambiente Windows e Aplicações (3º nível)	Sênior	1
ASO-03	Analista de Virtualização (3º nível)	Sênior	1
ARED-03	Analista de Backup (3º nível)	Sênior	1
ARED-03	Analista de Armazenamento de Dados [Storage] (3º nível)	Sênior	1
ASO-03	Analista DevOps e Ferramentas Corporativas (3º nível)	Sênior	1
ADB-03	Analista de Banco de Dados (3º nível)	Sênior	1

6.10.14. Ressalta-se que tais quantitativos não constituem obrigação contratual de alocação fixa de pessoal, cabendo a execução contratual ocorrer por meio de Ordens de Serviço (OS), que deverão conter, no mínimo:

6.10.14.1. Objetivo da demanda;

6.10.14.2. Perfis profissionais necessários, com a respectiva senioridade mínima;
6.10.14.3. Produtos/resultados esperados;
6.10.14.4. Prazo de execução.

6.10.15. Ressalta-se que tais quantitativos não configuram obrigação contratual de alocação fixa de pessoal, cabendo à CONTRATADA organizar sua equipe de forma a garantir o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

6.10.16. A quantidade de referência de profissionais para cada perfil foi estabelecida com base nos levantamentos e análises da demanda de serviços realizados pela atual contratada.

6.10.17. Após a fase de adaptação, a quantidade de referência de profissionais poderá ser revista, bem como a equipe reestruturada, desde que continue atendendo aos requisitos e níveis mínimos de serviços estabelecidos.

6.10.18. As alterações nos dimensionamentos das equipes pela CONTRATADA devem ser justificadas por dados obtidos através de estudos técnicos que sustentem as alterações.

6.10.19. Durante a fase de adaptação, as metas relativas aos níveis de serviços serão implementadas gradualmente, de modo que permita à CONTRATADA realizar a adequação progressiva dos seus serviços e alcançar, ao término deste período, o desempenho pleno requerido pelo MPMA, com exceção aos itens de monitoramento e disponibilidade 24x7, considerados críticos para o órgão e que estão definidos no item 5.2.6.13. SERVIÇOS, SISTEMAS E ATIVOS DE TI CRÍTICOS PARA O MPMA, os quais serão levados em conta 100% dos níveis mínimos de serviço desde o primeiro mês. Serão consideradas as seguintes metas:
6.10.19.1. Para o 1o mês: 80% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
6.10.19.2. Para o 2o mês: 85% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
6.10.19.3. Para o 3o mês: 90% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
6.10.19.4. Para o 4o mês: 95% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
6.10.19.5. Para o 5o mês: 100% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas.

6.10.20. Durante a fase de adaptação, a apuração dos Termos de Serviço será realizada pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE, que poderá, a seu critério, rejeitar a aplicação das glosas correspondentes, considerando o período de adequação operacional.

6.10.21. Encerrada a fase de adaptação, os Termos de Serviço passarão a ser apurados por ocorrência, sendo as respectivas glosas aplicadas diretamente sobre o valor mensal das Ordens de Serviço vinculadas, conforme critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

6.10.22. É de responsabilidade da CONTRATADA, sem quaisquer ônus para o MPMA, garantir a capacitação contínua de seu corpo técnico, visando a manutenção da qualidade, eficiência e alinhamento com as normas e práticas institucionais, incluindo, mas não se limitando, aos treinamentos elencados no item 6.3 deste Termo de Referência.

6.10.23. A execução dos serviços observará o regime presencial ou remoto definido neste TR: Nível 1: Execução remota integral; Nível 2: Execução presencial integral; Técnico de Monitoramento – NOC (N2 Sênior): Execução remota, assegurada a presença local de um profissional N2 ou N3 para acompanhamento e atuação na resolução de incidentes fora do

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 154

horário de expediente, inclusive em feriados e finais de semana; e, Nível 3: Execução presencial obrigatória para os perfis de Analista de Segurança de TIC, Analista de Ambiente Windows e Aplicações, Analista de Infraestrutura e Redes, e Analista DevOps e Ferramentas Corporativas, admitida execução remota para os demais perfis de N3.

6.10.24. Alterações de dimensionamento e de estrutura de atendimento deverão ser devidamente justificadas pela CONTRATADA, com base em dados técnicos e relatórios de desempenho, e submetidas à homologação da fiscalização contratual do MPMA.

6.11. **REQUISITOS DE GARANTIA**

6.11.1. As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas pelos modelos ITIL, versão 4 ou na sua última versão, e as normas de segurança de família ISO 27000.

6.11.2. Os serviços devem ser prestados dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos no processo de contratação, com observância às normas e legislação vigente, observando a conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

6.11.3. O prazo de garantia para a prestação dos serviços executados pela CONTRATADA será de 03 (três) meses.

6.11.4. A homologação dos serviços pelo CONTRATANTE não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de eventuais erros que, porventura, sejam identificados durante a vigência do contrato e/ou após o seu encerramento, dentro do prazo de garantia, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE.

6.11.5. A CONTRATADA deverá executar fielmente o objeto do contrato, conforme este documento, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do MPMA, observando sempre os critérios de qualidade.

6.12. **REQUISITOS DE FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

6.12.1. O preposto do contrato, responsável técnico com especialidade em Tecnologia da Informação, deverá garantir a correta gestão administrativa do contrato, bem como a execução dos serviços contratados e atendimento dos níveis mínimos de serviço e, também:

6.12.1.1. O preposto do contrato e seu substituto eventual, deverão ser indicados pela CONTRATADA e, não poderão ser integrantes da equipe técnica.

6.12.1.2. O preposto, e seu substituto, devem responder pela fiel execução do contrato. O preposto deverá ser especialista em gerência de projetos e ter experiência em contratos de prestação de serviços de tecnologia da informação. O preposto deverá assumir, pessoal e diretamente, a responsabilidade da gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços.

6.12.1.3. O preposto e seu substituto deverão estar disponíveis nas dependências da CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial, e acessíveis por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

6.12.2. Os técnicos e prepostos alocados pela CONTRATADA deverão ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das Ordens de Serviço, de acordo com o detalhamento das Tarefas de *Service Desk*.

6.12.3. A comprovação da qualificação mínima será exigida a todos os profissionais alocados na realização dos serviços correlatos ao objeto, mediante a apresentação de diplomas,

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 155

certificados, currículos profissionais e carteira de trabalho, garantindo a verificação da experiência e vínculo profissional do colaborador.

6.12.4. É imperativo ressaltar que os profissionais alocados pela CONTRATADA detenham conhecimento vinculado à plataforma tecnológica e aos sistemas existentes no MPMA, de modo que possam executar as atividades do contrato com segurança, eficiência, eficácia e efetividade.

6.12.5. Os técnicos alocados deverão ser treinados pela CONTRATADA, de forma que possam atender de prontidão todos os chamados abertos e executem as atividades descritas em Termo de Referência e, também, ao seguinte:

6.12.5.1. Estrutura, organização e funcionamento do MPMA;

6.12.5.2. Topologia da infraestrutura de TIC do MPMA;

6.12.5.3. Funcionamento dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos e sistemas do MPMA;

6.12.5.4. Funcionamento dos equipamentos de uso alocados aos usuários;

6.12.5.5. Abertura e fechamento de chamadas, com registro das ocorrências; e,

6.12.5.6. Atendimento aos usuários do MPMA.

6.13. REQUISITOS PARA COMPOSIÇÃO DE EQUIPE

6.13.1. A CONTRATADA deverá adequar o conhecimento e perfis de seus profissionais, para o atendimento e suporte técnico, conforme prazo máximo definido na Tabela do item 6.4.1;

6.13.1.1. A qualificação profissional mínima exigida para algumas tarefas vinculará à prestação dos respectivos serviços por profissionais que possuam qualificação adequada para a prestação dos serviços;

6.13.1.2. Caso alguma certificação exigida tenha sido atualizada ou substituída será aceita a nova versão ou certificação;

6.13.1.3. A comprovação de certificação dos profissionais poderá ser exigida pela CONTRATANTE a qualquer tempo. A não apresentação da documentação comprobatória da certificação, quando solicitada, ensejará a aplicação de penalidades, conforme termos contratuais;

6.13.1.4. A CONTRATADA obriga-se a manter em seu quadro de funcionários todos os perfis mínimos relacionados na tabela abaixo, em conformidade com a tabela do item 6.10.13, durante toda a execução do CONTRATO;

6.13.1.5. Os diplomas de curso superior e pós-graduação devem ser devidamente registrados e fornecidos por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);

6.13.1.6. A experiência profissional exigida abaixo deve ser comprovada em registros em carteira de trabalho ou declaração da empresa onde os serviços foram prestados;

6.13.2. Após a seleção da equipe pela CONTRATADA e apresentação formal ao MPMA, a qualificação técnica dos profissionais será verificada pelos Gestores e Fiscais de Contrato, conforme Tabelas abaixo:

Perfil - Preposto do Contrato
É o responsável técnico, com especialidade em serviços de Tecnologia da Informação que deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos

serviços. O Preposto, a ser indicado pela CONTRATADA, não pode ser um dos integrantes da equipe técnica.

É responsável por coordenar, supervisionar e orientar a equipe de redes, e demais equipes de 3o nível e NOC, e de suporte ao atendimento de usuários, níveis 1 e 2, visando o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço (SLAs). Além disso, deve atuar como ponto de ligação com as outras áreas do MPMA e ser o responsável por priorizar tarefas, administrar e controlar os tempos dos integrantes da equipe, garantir a segurança do ambiente de TI (servidores, dados, dentre outros), tanto física como lógica e controlar as tarefas rotineiras dos níveis N1, N2, N3 e NOC, visando o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços.

Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Possuir experiência comprovada de**, no mínimo, 5 (cinco) anos** em: ● Exercer atividades de gerente de Infraestrutura de Rede e suporte de serviços de atendimento ao usuário TIC.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.

Formação	**Modo de Comprovação**
No mínimo, formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: I - Certificação mínima em ITIL V4 Foundation, ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.

Principais Responsabilidades

Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor;
Assegurar que as determinações do MPMA sejam disseminadas junto à empresa a ser contratada com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das Ordens de Serviços;
Informar ao MPMA sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;
Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos técnicos disponibilizados para execução dos serviços contratados;
Acompanhar e se manter atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas;
Atender às instruções do MPMA quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências do MPMA;
Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;
Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pelo MPMA, para fins de execução dos serviços contratados;
Selecionar e treinar adequadamente os recursos técnicos disponíveis para prestação dos serviços,

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 157

observando a comprovação dos atestados de boa conduta e de idoneidade moral;
Colocar seu corpo técnico à disposição do CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado;
Responsável pelo eficiente e efetivo atendimento realizado pela equipe do Service Desk aos chamados reportados pelos usuários do MPMA;
Verificar constantemente a capacidade no desempenho das funções por parte de cada integrante do Service Desk;
Acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços exigidos sejam cumpridos;
Gerenciar a carga de trabalho e dimensionar a equipe de atendentes do Service Desk;
Garantir que todas as solicitações dos usuários sejam atendidas, conforme procedimentos estabelecidos e níveis de serviço acordados para o tratamento de incidentes e gerenciamento de problemas;
Emitir relatórios gerenciais;
Realizar avaliações periódicas da equipe de atendentes do Service Desk;
Acompanhar e tomar as ações necessárias para o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço;
Controlar a organização e o cumprimento da escala dos profissionais sob sua responsabilidade, acompanhando frequência, intervalos, trocas de turno e substituições, assim como informar à Equipe de Gestão da CONTRATANTE;
Atender às solicitações técnicas da sua equipe, relativas a material, equipamentos e ferramentas de trabalho;
Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, das reuniões de acompanhamento das atividades para avaliação dos Níveis de Serviço alcançados e da qualidade dos serviços prestados;
Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais que compõem a sua equipe;
Avaliar a eficiência dos técnicos de atendimento na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento de suas atividades, utilizando métricas pertinentes, tais como: taxa de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, qualidade do atendimento, entre outras;
Verificar o correto registro, classificação e fechamento de todos os chamados e atendimentos da equipe;
Validar juntamente com a CONTRATANTE as entradas e ajustes na base de conhecimento;
Executar outros serviços correlatos à Coordenação de Equipes;
Responsável pelo eficiente e efetivo atendimento realizado pela equipe de infraestrutura de redes aos chamados reportados pelos usuários do MPMA;
Verificar constantemente a capacidade no desempenho das funções por parte de cada integrante da equipe de infraestrutura de redes;
Acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços exigidos sejam cumpridos;
Gerenciar a carga de trabalho e dimensionar a equipe de infraestrutura de redes;
Garantir que todas as solicitações dos usuários sejam atendidas, conforme procedimentos estabelecidos e níveis de serviço acordados para o tratamento de incidentes e gerenciamento de problemas;
Realizar avaliações periódicas da equipe de infraestrutura de redes;
Ter conhecimento em Infraestrutura de redes LAN E WAN;
Deverá estar disponível de forma tempestiva, *in loco*, nos dias úteis e, se necessário, em trabalhos fora do horário normal de expediente, como finais de semana e feriados, bem como estar acessível por contato telefônico em qualquer outro horário durante toda a execução contratual.

Perfil - Atendente de Suporte Técnico (1º nível)

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 158

<table>
<tr><td colspan="2">Tem a função de resolver problemas, incidentes, solicitações, atender chamados, dirimir dúvidas dos usuários e configurar hardwares e softwares remotamente. É o profissional envolvido diretamente no atendimento aos usuários de TIC, responsável por receber os chamados via telefone ou sistema e realizar o atendimento de forma remota ou quando não for possível, escalonar o chamado para o 2º nível de atendimento.</td></tr>
<tr><td>Experiência/Qualificação</td><td>Modo de Comprovação</td></tr>
<tr><td>Experiência comprovada de, no mínimo, 1 (um) ano e conhecimento em:
Atendimento aos usuários de TI com comunicação clara, cordial e empática;
Uso de ferramenta ITSM (abertura, categorização, priorização, reclassificação, atualização e encerramento de chamados);
Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 10 (ou superior) e Pacote Microsoft Office 2016 (ou superior), incluindo instalação, configuração e suporte básico ao usuário;
Suporte a softwares corporativos (Microsoft 365, Google Workspace ou equivalentes);
Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho;
Noções básicas de hardware (periféricos, impressoras, drivers);
Conhecimentos básicos acerca de navegadores de internet (configurações, limpeza de cache, troubleshooting básico);
Conceitos básicos de rede (IP, máscara, gateway, DNS, conectividade, Wi-Fi);
Boas práticas de confidencialidade e integridade de dados.</td><td>Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.</td></tr>
<tr><td>Formação</td><td>Modo de Comprovação</td></tr>
<tr><td>Todos os profissionais alocados para o serviço devem:
Estar cursando curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área.
Participar de treinamento relacionado a fundamentos de TI e segurança da informação, baseado nas boas práticas da ITIL Foundation V4.</td><td>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso técnico, fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC ou Informação e histórico acadêmico.
Certificados individuais de participação/conclusão, emitidos pela empresa Contratada para cada participante, atestando a conclusão do treinamento.
Avaliação de aprendizagem e desempenho</td></tr>
</table>

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 159

	aplicada pela Contratada aos profissionais, por meio de testes, questionários ou relatórios, como comprovação da assimilação do conteúdo e demonstração da aptidão necessária para o início da execução dos serviços.

Principais Responsabilidades

Responsáveis pelo contato com o colaborador no reporte;
Atender, registrar e classificar os chamados de forma completa, com todas as informações pertinentes e necessárias no sistema de gestão de atendimento;
Realizar diagnóstico inicial e encaminhar aos demais níveis de atendimento, conforme procedimentos estabelecidos;
Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Linux e Windows com utilização de ferramentas de acesso remoto;
Monitorar as solicitações, investigar, realizar o diagnóstico e resolução de incidentes e requisições;
Monitorar e registrar o estado de evolução de todos os chamados;
Realizar os atendimentos observando os Níveis de Serviços estabelecidos;
Submeter à CONTRATANTE atualizações realizadas na base de conhecimento;
Registrar na base de conhecimento procedimentos validados pela CONTRATANTE;
Solucionar os chamados passíveis de solução em 1º nível, mediante orientação verbal ou intervenção remota, permitida pelo usuário solicitante, fechando o registro quando a solução adotada for bem-sucedida; com todo o detalhamento da causa e solução registrado no chamado;
Zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nas estações de trabalho e notebooks dos usuários da CONTRATANTE;
Agendar atendimento para aqueles chamados onde é necessária a interação com o usuário, quando o mesmo não está disponível;
Esclarecer dúvidas aos usuários através de linguagem acessível;
Suporte inicial e acompanhamento da resolução de incidentes, bem como pela execução operacional dos procedimentos relacionados ao processo de gerenciamento de incidentes que sejam de responsabilidade dos atendentes do Service Desk, consistindo suas principais atividades em:

- Registrar e classificar incidentes;
- Prover suporte inicial aos incidentes reportados, utilizando-se de todos os meios disponíveis para a resolução de incidentes conhecidos neste nível de atendimento;
- Realizar comunicação direta, frequente e constante com os usuários da organização, utilizando linguagem acessível;
- Garantir consistência nos registros dos incidentes;
- Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- Manter os dados dos usuários, no Sistema de Demandas, o mais atualizado possível.

Perfil - Técnico de Suporte (2º nível)

Tem a função de resolver todos os chamados que não foram resolvidos no 1º nível de atendimento. São os profissionais responsáveis por receber e realizar os atendimentos de 2o nível de forma remota ou presencial, mantendo comunicação clara e objetiva com os usuários e superiores acerca da prestação de serviços.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 160

Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** e conhecimento em: ● ● Uso de ferramenta ITSM (abertura, categorização, priorização, reclassificação, atualização e encerramento de chamados); ● Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 10 (ou superior), em nível avançado e Pacote Microsoft Office 2016 (ou superior), incluindo instalação, configuração e suporte básico ao usuário; ● Suporte a softwares corporativos (Microsoft 365, Google Workspace ou equivalentes); ● Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho; ● Suporte a hardware corporativo (desktops, notebooks, impressoras, scanners, projetores, monitores interativos, equipamentos multimídia); ● Conhecimentos básicos acerca de navegadores de internet (configurações, limpeza de cache, troubleshooting básico); ● Diagnóstico e resolução de incidentes relacionados a rede (LAN, Wi-Fi, TCP/IP, DNS, DHCP, proxy, VPN); ● Boas práticas de confidencialidade e integridade de dados; ● Operação avançada de ferramentas de comunicação e colaboração (Microsoft Teams, Zoom, Google Meet, Cisco Webex, ou outras homologadas); ● Configuração e suporte a equipamentos de videoconferência (câmeras, microfones, caixas de som, sistemas de áudio e vídeo integrados em salas de reunião); ● Transmissão e gravação de reuniões/eventos ao vivo, com gestão de recursos técnicos necessários.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
● Ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área. ● Participar de treinamento relacionado a	● Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso técnico, fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC ou comprovante de matrícula de curso de graduação na área de Tecnologia da

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 161

fundamentos de TI e segurança da informação, baseado nas boas práticas da ITIL Foundation V4.;	Informação e histórico acadêmico. ● Certificados individuais de participação/conclusão, emitidos pela empresa Contratada para cada participante, atestando a conclusão do treinamento. ● Avaliação de aprendizagem e desempenho aplicada pela Contratada aos profissionais, por meio de testes, questionários ou relatórios, como comprovação da assimilação do conteúdo e demonstração da aptidão necessária para o início da execução dos serviços.

Principais Responsabilidades

Analisar os chamados, investigar conforme informações dos usuários, realizar diagnóstico detalhado e resolver os incidentes e/ou problemas;
Realizar contato com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas na ferramenta de ITSM, na tentativa de solucionar o incidente e/ou problema;
Monitorar e registrar o estado de evolução dos chamados atribuídos a si;
Realizar os atendimentos observando os Níveis de Serviços estabelecidos;
Submeter ao Supervisor da Central de Suporte e Serviços atualizações realizadas na base de conhecimento;
Registrar na base de conhecimento procedimentos validados pela CONTRATANTE;
Manter o ambiente dos recursos de TIC organizado;
Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da CONTRATANTE, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;
Zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nas estações de trabalho e notebooks dos usuários da CONTRATANTE;
Documentar as requisições, soluções de incidentes, problemas e efetuar o fechamento dos chamados na ferramenta de ITSM;
Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;
Principais atividades consistem em instalar, configurar, dar manutenção em equipamentos de informática e apoio aos usuários de TI em:
Sistemas operacionais Windows e Linux; Softwares de correio eletrônico; Softwares de automação de escritório: MS-Office e Libreoffice; Softwares de navegação na internet MS-Internet, Google Chrome e Mozilla Firefox; Sistemas corporativos em ambientes de duas camadas (cliente-servidor);
Softwares antivírus;
Módulos de segurança de instituições financeiras;
Recursos de rede locais de computadores;
Instalação e compilação de softwares na forma de “pacotes” Linux;
Instalação e configuração de hardware e drivers;
Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Linux e Windows;
Utilização de ferramentas de acesso remoto;
Responsáveis por todos os atendimentos que necessitarem da presença do técnico no local de atendimento;

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 162

Responsáveis por resolverem todos os incidentes e solicitações que não foram possíveis ser atendidos pelo 1º nível de atendimento; Detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, processadores, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, e outros componentes; Ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP; Realizar backups dos arquivos locais da máquina quando for necessário. Por exemplo, para uma formatação; Desenvolver scripts para automatização de procedimentos; Recuperar dados em disco rígido e dispositivos de armazenamento danificados ou que tiveram seus dados apagados e necessitam de recuperação; Instalar, configurar e testar equipamentos de videoconferência; Criar, alterar ou desabilitar perfil de usuário ou e-mail no AD e LDAP; Gerar e ajustar documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões; Adicionar e remover computadores na rede de domínio; Criar, editar e desabilitar perfil de acesso ao usuário; Assegurar apenas o acesso de usuários autorizados e prevenir acesso não autorizado aos sistemas de informação; Monitorar os direitos de acesso privilegiados especiais como administradores; Analisar "logs" e registros, diariamente, da ferramenta de help desk com anotações em ferramentas apropriadas e gerar relatório estatístico mensal; Informar incidentes relacionados à hardware, identificados nos logs; Gerar relatórios e ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pelo MPMA como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas; Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo; Implantar, manter e disponibilizar documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados.

Perfil - Técnico de Manutenção de Equipamentos (2º nível)	
Tem a função de resolver os chamados que não foram resolvidos no 1º nível e no 2º nível de atendimento, que demandem atuação em laboratório, bem como os chamados cujos serviços são próprios de manutenção. São os profissionais responsáveis por realizar os atendimentos de 2o nível de forma presencial voltados ao diagnóstico e o reparo avançado de hardware, à manutenção corretiva e preventiva, e a configuração de softwares.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: ● Atendimento aos usuários de TI com comunicação clara, cordial e empática; ● Atividades de manutenção de hardware de microcomputadores, para atuação em laboratório; ● Atividades de manutenção de componentes eletrônicos, placas e circuitos elétricos, para	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 163

atuação em laboratório; ● Instalação, configuração e manutenção preventiva e corretiva de equipamentos e sistemas eletrônicos; ● Interpretação e elaboração de esquemas elétricos e eletrônicos; ● Diagnóstico e reparo de circuitos analógicos e digitais; ● Operação de instrumentos de medição (osciloscópio, multímetro, microscópio digital e etc.); ● Noções de eletrônica de potência, fontes e conversores; ● Cumprimento de normas de segurança do trabalho e de qualidade técnica; ● Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 10 (ou superior), em nível avançado e Pacote Microsoft Office 2016 (ou superior), incluindo instalação, configuração e suporte básico ao usuário; ● Suporte a softwares corporativos (Microsoft 365, Google Workspace ou equivalentes); ● Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho; ● Suporte a hardware corporativo (desktops, notebooks, impressoras, scanners, projetores, monitores interativos, equipamentos multimídia); ● Conhecimentos básicos acerca de navegadores de internet (configurações, limpeza de cache, troubleshooting básico); ● Diagnóstico e resolução de incidentes relacionados a rede (LAN, Wi-Fi, TCP/IP, DNS, DHCP, proxy, VPN); ● Boas práticas de confidencialidade e integridade de dados.	
Formação	**Modo de Comprovação**
● Ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nas áreas de tecnologia da informação, eletrônica ou eletrotécnica. ● Participar de treinamento relacionado a fundamentos de TI e segurança da informação, baseado nas boas práticas da ITIL Foundation V4.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso técnico, fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC ou comprovante de matrícula de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação e histórico acadêmico. Certificados individuais de participação/conclusão, emitidos pela empresa Contratada para cada

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 164

	participante, atestando a conclusão do treinamento. Avaliação de aprendizagem e desempenho aplicada pela Contratada aos profissionais, por meio de testes, questionários ou relatórios, como comprovação da assimilação do conteúdo e demonstração da aptidão necessária para o início da execução dos serviços.

Principais Responsabilidades

Analisar os chamados, investigar conforme informações dos usuários, realizar diagnóstico detalhado e resolver os incidentes e/ou problemas;
Realizar contato com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas na ferramenta de ITSM, na tentativa de solucionar o incidente e/ou problema;
Monitorar e registrar o estado de evolução dos chamados atribuídos a si;
Realizar os atendimentos observando os Níveis de Serviços estabelecidos;
Submeter ao profissional indicado pela CONTRATADA, responsável pela documentação, as alterações realizadas na base de conhecimento;
Registrar na base de conhecimento procedimentos validados pela CONTRATANTE;
Manter o ambiente dos recursos de TIC organizado;
Zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nas estações de trabalho e notebooks dos usuários da CONTRATANTE;
Documentar as requisições, soluções de incidentes, problemas e efetuar o fechamento dos chamados na ferramenta de ITSM;
Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;
Realizar manutenção de hardware de microcomputadores, incluindo diagnóstico, montagem, substituição de peças e testes de funcionamento;
Executar manutenção de componentes eletrônicos, placas e circuitos elétricos, realizando soldagem, dessoldagem e testes de operação;
Utilizar instrumentos de medição como multímetro, osciloscópio e testadores;
Aplicar normas de segurança no manuseio de equipamentos elétricos e eletrônicos, seguindo boas práticas de laboratório;
Auxiliar em atividades de laboratório relacionadas à manutenção e reparo de equipamentos eletrônicos e microcomputadores;
Principais atividades consistem em instalar, configurar, dar manutenção em equipamentos de informática e apoio aos usuários de TI em:
Sistemas operacionais Windows; Softwares de automação de escritório: MS-Office e Libreoffice; Softwares de navegação na internet MS-Internet, Google Chrome e Mozilla Firefox; Sistemas corporativos em ambientes de duas camadas (cliente-servidor);
Softwares antivírus; Módulos de segurança de instituições financeiras;
Recursos de rede locais de computadores;
Instalação e compilação de softwares na forma de “pacotes” Windows;
Instalação e configuração de hardware e drivers;
Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Windows;
Responsáveis por resolverem todos os incidentes e solicitações que não foram possíveis ser atendidos pelo 1º e 2º níveis de atendimento;
Detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, processadores, cabos,

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 165

conectores, drivers, fontes, monitores, e outros componentes; Ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP; Realizar backups dos arquivos locais da máquina quando for necessário. Por exemplo, para uma formatação; Desenvolver scripts para automatização de procedimentos; Recuperar dados em disco rígido e dispositivos de armazenamento danificados ou que tiveram seus dados apagados e necessitam de recuperação; Instalar, configurar e testar equipamentos de videoconferência; Gerar e ajustar documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões; Adicionar e remover computadores na rede de domínio; Assegurar apenas o acesso de usuários autorizados e prevenir acesso não autorizado aos sistemas de informação; Monitorar os direitos de acesso privilegiados especiais como administradores; Informar incidentes relacionados à hardware, identificados nos logs; Gerar relatórios e ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pelo MPMA como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas; Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo; Implantar, manter e disponibilizar documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados.

Perfil -Técnico de Monitoramento - NOC (2º Nível Sênior)	
Responsável por monitorar o desempenho de sistemas, sites e componentes da Infraestrutura, a fim de detectar desvios e evitar indisponibilidade no ambiente. Também registra ocorrências de falhas e acompanha resolução de incidentes.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 5 (cinco) anos** em: ● Na administração e manutenção da monitoração de ativos e serviços de TI, preferencialmente em ambiente de NOC, sistemas operacionais Windows, GNU/Linux, serviços de infraestrutura de rede (AD, DHCP, DNS, NTP), sistemas de negócio críticos, portais web e banco de dados; utilizando ferramentas como Zabbix, Nagios, Cac , Ntop e demais serviços de monitoramento de Redes de Computadores. ● Conhecimento avançado em serviços de monitoramento de rede, bem como seus aplicativos e softwares. ● Amplo conhecimento em ambiente de DataCenters atuando na solução de	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 166

incidentes e requisições que, porventura, comprometam ou degradem o correto funcionamento dos serviços providos pelos equipamentos de datacenter.	
Formação	**Modo de Comprovação**
• Ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação. Certificações: • ITIL V4 Foundation ou superior; • Certificado em alguma das ferramentas de monitoramento (Ex. Zabbix).	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Monitoramento dos ativos constantes nos Data Centers; Monitoramento de redes LAN E WAN, cabeadas e sem fio; Monitoramento de ambientes com Microsoft Windows e Linux; Monitoramento em ambientes de Infraestrutura de serviços de Backup/Restore; Monitoramento de serviços de Infraestrutura de Rede: AD, DHCP, DNS, NTP; Monitoramento de sistemas de negócio críticos, portais web e banco de dados; Configurar e manter sistemas de monitoramento, tais como: Zabbix, Dynatrace, Cac , Nagios, Ntop, entre outros; Atuar em demais serviços de monitoramento de Redes de Computadores; Emitir relatórios gerenciais; Monitorar a disponibilidade da ferramenta de ITSM; Monitorar o grupo gerador, nobreak dos datacenters (prédio sede da pgj e pj capital); Monitorar os sistemas de refrigeração central dos datacenters (prédio sede da pgj e pj capital), incluindo a refrigeração das salas de racks dos pavimentos dos prédios sede da pgj e pj capital; Monitorar a disponibilidade das soluções de comunicação do MPMA, incluindo soluções de telefonia IP, videoconferência, webconferência, gravação de ramais, entre outros; Acompanhar e tomar as ações necessárias para o atendimento aos Acordos de Níveis de Serviço; Atuar em ambientes de Data Centers na identificação e solução de incidentes e requisições, em conjunto com os integrantes da equipe de N3;	

Perfil - Analista de Infraestrutura de Redes (3º nível)	
Atua no gerenciamento de dados, gerenciamento de redes, gerenciamento de switches, dispositivos wireless, cabeamento estruturado, backup, plataforma de banco de dados, sistemas operacionais da linha Server e Unix e Active Directory.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 5 (cinco)**	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s)

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 167

anos em: ● Em atividades relacionadas à implantação e administração de serviços corporativos de rede e infraestrutura, incluindo ainda, serviços de redes LAN/WAN, configuração e manutenção de switches, roteadores, APs e na implantação e gerenciamento de VOIP em redes LAN e WAN e demais serviços de administração de Redes de Computadores. Conhecimento avançado em servidores de rede, bem como seus aplicativos e softwares.	executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V4 Foundation ou superior; ● MCSE; ● Cisco Certified Network Associate Routing and Switching; ● LPIC-2 – Linux Professional Institute Certified Network Level 2 ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Estabelecer as especificações de rede; Analisar os acessos, informações e requisitos de segurança; Efetuar a administração do roteador, incluindo configuração de interface e protocolos de roteamento; Estabelecer as regras através da avaliação de desempenho, incluindo problemas de rede, disponibilidade, utilização de transferências (upload e download); Trabalhar junto com os fornecedores para desenvolver, testar, avaliar e instalar acessórios que mantenham as atualizações da rede; Suporte à correção de problemas de software nos servidores; Realizar instalações e desinstalações de novos equipamentos e sistemas na rede, quando suportado ou capacitado pelo fabricante da solução, sob demanda de preventivas, upgrades e atualizações de software no ambiente de servidores; Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede;	

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 168

Configurar e administrar serviços de rede: DHCP, DNS, NAC, NTP, CDP, IP, TCP/UDP, VLAN, BGP, RIP, OSPF, entre outros; Administrar e gerenciar roteadores e switches de rede LAN e WAN; Administrar ambiente VOIP em redes LAN E WAN; Gerenciamento de ambiente wireless corporativo; Configurar e suportar as soluções de comunicações do MPMA, incluindo os serviços de telefonia IP, comunicação instantânea, videoconferência e webconferência. Administração e gerenciamento de balanceamento de tráfego em redes WAN.

Perfil - Analista em Segurança de TIC (3º Nível)	
Atua na administração de ambientes e participação na definição da arquitetura tecnológica para segurança da informação. É responsável por analisar sistemas, levantar vulnerabilidades, mapear riscos e implementar soluções para a segurança de ambientes e dispositivos informatizados.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 5 (cinco) anos** em: ● Em atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços relacionados à segurança da informação, como: Firewalls, Roteadores, IPS, IDS, switches, NAC – Network Access Control, VPN – Virtual Private Network, entre outros. Conhecimento avançado em segurança de TIC, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V4 Foundation ou superior; ● Curso ou certificação na área de DPO - Data Protection Officer; ● CISSP – Certified Information Systems Security Professional ou CompTIA Security.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 169

Principais Responsabilidades	
Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede do ministério; Implantação e gerenciamento de firewall corporativo; Atuar através de solução de IDS e IPS; Administração de filtro de conteúdo WEB; Administração de antivírus corporativo; Experiência em ambiente Wireless corporativo; Experiência em ambiente Linux e Windows; Conhecimento em normas e políticas de segurança da informação.	

Perfil - Analista de Ambiente Linux e Aplicações (3º Nível)	
Atua na realização de serviços de gestão de ambientes de servidores Linux e servidores de aplicação.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 5 (cinco) anos** em: ● Em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistema operacionais GNU/LINUX. Conhecimento avançado em ambientes Linux, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V4 Foundation ou superior; ● LPIC-2 – Linux Professional Institute Certified Level 2 ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 170

Principais Responsabilidades
Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores Linux reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede Linux; Implantação, configuração, manutenção, otimização e administração de servidores de aplicação JBOSS, APACHE, TOMCAT, WORDPRESS, MOODLE e JOOMLA em servidores Debian, Red Hat e CentOS, incluindo o funcionamento dessas soluções em ambientes virtualizados; Experiência em Shell Script; Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de APM - Application performance monitoring (Dynatrace); Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de container, orquestradores e demais soluções que fornecem camadas de abstração e automação para virtualização em nível de aplicação; Experiência em instalação, configuração e administração de solução de monitoramento Zabbix.

Perfil - Analista de Windows e Aplicações (3º Nível)	
Atua na realização de serviços de gestão de ambiente de servidores Windows e servidor de aplicação.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 5 (cinco) anos** em: ● Em atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistema operacionais Microsoft Windows – versões 2003, 2008 R2, 2012 R2, 2016, 2019 e mais atuais, assim como em administração de serviços em nuvem (Cloud Computing); Conhecimento avançado em ambientes Windows, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 171

Certificações: ● ITIL V3 Foundation on ou superior; ● Certificação MCSE; ● MCA: Azure Administrador ou equivalente.	Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.

Principais Responsabilidades
Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores Windows reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede Windows; Gerenciamento de infraestrutura em Ambientes Microsoft Windows, com domínio nos seguintes serviços: Microsoft Active Directory (AD), DNS, DHCP, WINS, FTP, SNMP, SMTP, IIS com aplicações ASP e ASP .NET, WSUS, bem como FileServer (Servidor de Arquivos); Implantação, configuração, manutenção, otimização e administração de servidores de aplicação IIS e de autenticação Radius em servidores Windows Server 2012 e superior, incluindo o funcionamento dessas soluções em ambientes virtualizados; Domínio da solução de virtualização: Hyper-V; Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de APM - Application performance monitoring (Dynatrace); Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de container, orquestradores e demais soluções que fornecem camadas de abstração e automação para virtualização em nível de aplicação; Atuar na configuração e operação do serviço de Content Distribution Network (CDN); Atuar na administração, configuração, operação e orquestração de soluções, serviços e infraestrutura em nuvem; Instalação e configuração de Sistemas Operacionais Windows (2003, 2008 R2, 2012 R2, 2016, 2019 e superior). Avaliar, informar e implementar, sempre que necessário, as melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade das soluções em nuvem; Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de aplicações em nuvem; Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de nuvem; Aplicar os procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos de nuvem.

Perfil - Analista de Virtualização (3º Nível)	
Atua no processo de virtualização através de análise de viabilidade, checklist de servidores elegíveis (Linux e Windows), diagnóstico de problemas e aplicação de melhores práticas. Também é responsável pela administração da rede SAN, mantendo-a em pleno funcionamento, garantindo assim a disponibilidade dos dados a qualquer tempo.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 172

Experiência comprovada de, **no mínimo, 5 (cinco) anos** em: ● Em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de máquinas, redes e armazenamento virtuais e "clusterizados".	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V4 Foundation on ou superior; ● Certificação em VMware. ● Red Hat Certified Specialist ou Certified Kubernetes Administrator – CKA	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente virtualizado (VMware), de Storage (DELL EMC e NETAPP) e de backup (Networker); Trabalhar na implantação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup; Administração e gerenciamento de Storages EMC; Trabalhar com os protocolos NAS, NFS, CIFS, iSCSI; Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades; Administração e gerenciamento em soluções de virtualização: VMware e Hyper-V e outros; Administração e gerenciamento de solução de backup: Networker; Experiência em ambientes Linux e Windows.	

Perfil - Analista de Backup (3º Nível)
Atua no processo de backup através de análise de viabilidade, checklist de servidores elegíveis (Linux e Windows), diagnóstico de problemas e aplicação de melhores práticas, de forma que haja pleno funcionamento dos serviços de backup, garantindo assim a disponibilidade dos dados a qualquer tempo.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência comprovada de, **no mínimo, 5 (cinco) anos** em: ● Em atividades relacionadas à administração, sustentação e suporte da ferramenta de backup Networker e Netbackup; ● Em suporte, instalação, configuração e sustentação de bibliotecas automatizadas de backup. Conhecimento avançado em soluções de backup, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V4 Foundation ou superior; ● Certificação Veritas Certified Specialist (VCS) ou similar.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas de backup; Trabalhar na implantação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup; Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades; Administração e gerenciamento de solução de backup: Networker e Netbackup; Experiência em ambientes Linux e Windows.	

Perfil - Analista de Armazenamento de Dados [Storage] (3º Nível)
Atua no processo de armazenamento de dados (Storage) através de análise de viabilidade, checklist de servidores elegíveis (Linux e Windows), diagnóstico de problemas e aplicação de melhores práticas em rede SAN, mantendo-a em pleno funcionamento, garantindo assim a disponibilidade dos dados a

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 174

qualquer tempo.

Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 5 (cinco) anos** em: ● Em atividades relacionadas a administração, sustentação e suporte a áreas de armazenamento de rede (SAN/NAS) em storage DELL EMC, NETAPP e soluções de switch SAN/NAS. Conhecimento avançado em ambientes virtualizados, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V4 Foundation ou superior; ● DELL EMC Proven Professional ou NCDA - NetApp Certified Data Management Administrator.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas de Storage (DELL EMC e NETAPP); Trabalhar na implantação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup; Administração e gerenciamento de Storages EMC; Trabalhar com os protocolos NAS, NFS, CIFS, iSCSI; Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades; Experiência em ambientes Linux e Windows.	

Perfil - Analista de Banco de Dados (3º Nível)
Atua na administração de banco de dados, de forma a identificar e solucionar problemas e também desenvolver melhorias. É também o responsável por manter a segurança dos dados depositados dentro do

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 175

<table>
<tr><td colspan="2">banco. Analisar o ambiente atual de banco de dados do MPMA, com a detecção de possíveis erros, identificação e definição de cenários de consolidação baseados nas características atuais de configuração, carga e requisitos de segurança. Monitoramento de atualizações das ferramentas e instalação/configuração de patchs e updates sempre que disponíveis. Manter base de conhecimento atualizada.</td></tr>
<tr><td>Experiência/Qualificação</td><td>Modo de Comprovação</td></tr>
<tr><td>Experiência comprovada de, no mínimo, 5 (cinco) anos em:
Em atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de banco de dados como MySQL, PostgreSQL SQL Server e ORACLE.
Conhecimento avançado em banco de dados.</td><td>Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.</td></tr>
<tr><td>Formação</td><td>Modo de Comprovação</td></tr>
<tr><td>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.
Certificações:
ITIL V4 Foundation ou superior;
OCA-MySQL ou OCP-MySQL;
MCSA: SQL Server 2012/2014 ou superior.
Oracle Database Administration 2019 Certified Professional</td><td>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.

Documentos comprobatórios das certificações.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principais Responsabilidades</td></tr>
<tr><td colspan="2">Atuar no controle do consumo de recursos dos banco de dados reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;
Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;
Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de banco de dados;
Manutenção e validação de stored procedures, views, functions e triggers em bases de dados;
Manutenção e rotina de backup e restore das bases de dados;
Manutenção das permissões de acesso das equipes de Tecnologia da Informação;
Manutenção da indexação de tabelas de bases de dados;</td></tr>
</table>

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 176

Administração e suporte de Banco de Dados SGBD MySQL 5.5 ou superior e PostgreSQL 8.3 ou superior; Oracle 19 ou superior; Sql Server 2012 ou superior Administração e suporte de ferramenta ETL; Elaborar e manter scripts (linguagem de programação na va do SGBD, shell scritps) para carga de dados nos diversos SGBDs; Experiência em ferramentas de gerenciamento de backups e restauração de databases, ORACLE, SQL SERVER, PostgreSQL e MySQL.

Perfil - Analista DevOps e Ferramentas Corporativas (3º Nível)	
Atua na administração de ferramentas corporativas, de forma a identificar e solucionar problemas, bem como desenvolver melhorias. Responsável pela operação de soluções de TIC diretamente relacionadas a serviços colaborativos de TIC, tais como: compartilhamento de arquivos, correio eletrônico, mensagem instantânea.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 5 (cinco) anos** em: ● Ferramentas de automação GITHUB, GITLAB, ou similar;; ● Ferramenta de automação e colaboração Doker, Kubernetes, Rancher; ● Orquestração de Containers	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V4 Foundation ou superior; ● Certificação em DevOps; ● Qualquer certificação de containers Docker e Kubernetes; ● Uma certificação de orquestração de containers, a saber: ○ Red Hat Certified Specialist in Containers and Kubernetes; ○ Certified Rancher Operator;	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Preferencialmente, pós-graduação em DevOps.

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 177

Principais Responsabilidades
Atendimento e suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de contêineres, orquestração, aplicações e ferramentas corporativas; Realizar a instalação, configuração e suporte a containers utilizados pelo MPMA; Propor, proativamente, soluções para otimização de esteira de implantação de soluções de softwares entre ambientes (desenvolvimento, teste, homologação e produção), entre os setores de desenvolvimento de sistemas (Seção de Análise e Desenvolvimento de Sistemas) e de infraestrutura (Seção de Segurança e Rede de Computadores) e entre fábricas de software (terceirizadas); Facilitar a aceleração do ciclo de vida de aplicativos através da integração de processos de desenvolvimento, de forma colaborativa e integrada entre o tripé de desenvolvimento, infraestrutura e fábrica de softwares (terceirizada); Implementar e manter mecanismos de produção de softwares de forma mais rápida, eficiente e econômica, por meio da colaboração e automação de processos; Definição, organização e monitoramento de protocolos de teste; Análise e monitoramento de processos de desenvolvimento, operações e testes; Análise e diagnóstico dos resultados das fases do ciclo de vida de desenvolvimento de software.

7. RESPONSABILIDADES E DEVERES DO CONTRATANTE E DA CONTRATADA

7.1. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

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

7.1.2. Promover, por meio de servidores designados, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, de acordo com os padrões de qualidade definidos pela CONTRATANTE, competindo ao Gestor do Contrato sustar e recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas usuais.

7.1.3. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas Especificações Técnicas.

7.1.4. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo Preposto da CONTRATADA.

7.1.5. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.

7.1.6. Realizar o monitoramento técnico de Ordens de Serviço e solicitar à CONTRATADA a correção de eventuais falhas ou defeitos técnicos.

7.1.7. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.

7.1.8. Avaliar técnica, quantitativa e qualitativamente os serviços entregues pela CONTRATADA e realizar a rejeição de eventuais serviços que não atenderem os termos da Ordem de Serviço, do Contrato, da Proposta da CONTRATADA, do Termo de Referência e seus Anexos.

7.1.9. Apresentar demandas e priorizar o seu atendimento.

7.1.10. Proceder a ampla fiscalização sobre as entregas e execução dos serviços objetos do Termo de Referência, sem prejuízo das responsabilidades da CONTRATADA.

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 178

7.1.11. Permitir, quando necessário e exigível pelo serviço a ser prestado, acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação do CONTRATANTE para a execução dos serviços.

7.1.12. Prover infraestrutura mínima necessária ao pleno desenvolvimento dos serviços, compreendendo, no mínimo, espaço físico adequado, mesas, cadeiras, energia elétrica e demais recursos indispensáveis à execução das tarefas, nos casos em que as atividades demandem atuação presencial nas dependências do MPMA.

7.1.13. Avaliar a manutenção das condições técnicas exigidas na fase de habilitação que permitiram à CONTRATADA vencer o certame licitatório.

7.1.14. Emitir Termo de Recebimento Provisório, sempre pelo Fiscal Técnico do Contrato.

7.1.15. Emitir Termo de Recebimento Definitivo, sempre pelo Fiscal Técnico e Requisitante do Contrato.

7.1.16. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

7.1.17. Monitorar as ocorrências de problemas na execução da Ordem de Serviço e situações que requeiram a aplicação de sanções.

7.1.18. No caso de cumprimento de Ordem de Serviço e de manutenção das condições técnicas de habilitação, providenciar a verificação de cálculo dos valores devidos, a avaliação do atendimento de todas as obrigações contratuais, liquidar a despesa, verificar a quitação das obrigações fiscais, comerciais, trabalhistas e previdenciárias e efetuar o pagamento, na forma e nos prazos convencionados no Contrato.

7.1.19. A CONTRATANTE poderá revisar, a qualquer tempo, todas as Ordens de Serviços emitidas e aplicar todas as penalidades previstas contratualmente de forma retroativa.

7.1.20. No caso de descumprimento de cláusula contratual ou de ocorrência de ato ou fato sujeito à sanção, aplicar a sanção prevista contratualmente.

7.1.21. Celebrar termo aditivo, no caso de necessidade, conveniência e oportunidade de alteração contratual, nos limites da lei.

7.1.22. Estabelecer que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração.

7.1.23. A CONTRATANTE deverá obedecer aos critérios estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, de forma a garantir o tratamento de dados pessoais.

7.2. **DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

7.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

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

7.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.

7.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE.

7.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 179

7.2.6. Disponibilizar mão de obra qualificada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CONTRATANTE, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes da sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências e promoções.

7.2.7. Manter em dia todos os direitos pecuniários de seus colaboradores, tais como horas extras, adicionais noturnos, indenizações e outras vantagens.

7.2.8. Assumir todas as despesas e ônus relativos à pessoal e a quaisquer outras derivadas ou conexas com o Contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressada pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto e a CONTRATANTE.

7.2.9. Indenizar todos os custos e despesas financeiras que porventura venham a ser suportados pela CONTRATANTE em razão de condenação, por decisão judicial, ao pagamento de direitos trabalhistas a empregados da CONTRATADA.

7.2.10. Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus colaboradores no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências da CONTRATANTE.

7.2.11. Informar à CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os dados que constam no formulário de acesso às dependências da CONTRATANTE, como: nome, CPF e o respectivo número da carteira de identidade dos colaboradores disponibilizados para a prestação de serviços, bem como ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias.

7.2.12. Substituir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, qualquer colaborador cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas, quando os serviços forem executados nas dependências da CONTRATANTE.

7.2.13. Assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus colaboradores, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus locais de trabalho.

7.2.14. Assegurar, nos casos de desastres naturais, acidentes, falhas de equipamentos, falhas de segurança, perda de serviços e ações intencionais, que por ventura possam ocorrer em seu ambiente, a continuidade da prestação dos serviços, por meio da execução de planos de contingência, visando à recuperação das operações a tempo de não causar paralisação dos serviços prestados à CONTRATANTE.

7.2.15. Certificar-se de que o Preposto mantenha contato com a CONTRATANTE, periodicamente, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 180

empregados da CONTRATADA, comandando, coordenando e observando a execução dos serviços por estes prestados.

7.2.16. Sujeitar-se às normas internas da CONTRATANTE em suas dependências, incluindo aquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência.

7.2.17. Responder por todos os danos patrimoniais e de quaisquer naturezas, causados por ação ou omissão de seus profissionais, relacionada à execução dos serviços objeto deste Documento.

7.2.18. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados alocados para execução dos serviços, operacionalizando o Contrato.

7.2.19. Velar para que todos os privilégios de acesso a sistema, informação e qualquer outro recurso da CONTRATANTE sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços e pelo tempo estritamente essencial à realização dos mesmos.

7.2.20. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.

7.2.21. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.

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

7.2.23. Acompanhar a CONTRATANTE em reuniões dentro e/ou fora das dependências da CONTRATANTE, sempre que solicitado, na cidade de São Luis/MA, dispondo de todos os técnicos pertinentes à finalidade da reunião.

7.2.24. Manter relatórios estatísticos e pareceres técnicos detalhados relacionados aos ativos descritos neste Termo de Referência.

7.2.25. Acompanhar empresas prestadoras de serviços e/ou entrega de equipamentos e elaborar notas técnicas atestando os serviços e/ou produtos entregues.

7.2.26. Encaminhar à unidade fiscalizadora todas as faturas dos serviços prestados, detalhando todos os serviços/eventos e suas referidas pontuações para conferência e ateste pelo Gestor e/ou Fiscais do contrato.

7.2.27. Reportar ao Ministério Público do Estado do Maranhão imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE.

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

7.2.29. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.

7.2.30. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócio.

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 181

7.2.31. Executar os serviços solicitados formalmente pela CONTRATANTE por meio de Ordens de Serviço, de acordo com as suas características e com as cláusulas do Contrato firmado.

7.2.32. Implantar, manter e garantir o pleno funcionamento das soluções e ferramentas indispensáveis à execução dos serviços contratados, a exemplo da ferramenta de ITSM (para registro, gestão e monitoramento de chamados), de Chatbot customizada (para atendimento automatizado e integrado) e de solução de automação do monitoramento da infraestrutura tecnológica do MPMA, ou equivalentes tecnicamente compatíveis, de modo a não impactar a aferição da qualidade dos serviços prestados.

7.2.33. Somente desativar qualquer recurso computacional relacionado à execução do objeto, mediante prévia autorização da CONTRATANTE.

7.2.34. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pela CONTRATANTE sobre os fornecimentos e sobre os serviços contratados, bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto do Termo de Referência.

7.2.35. Elaborar e apresentar documentação técnica dos fornecimentos e serviços executados, nas datas aprazadas, visando homologação da mesma pela CONTRATANTE.

7.2.36. Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições constantes do Termo de Referência e nas determinações dos Órgãos de Controle.

7.2.37. Responsabilizar-se, integralmente, pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação das penalidades previstas, caso os prazos não sejam cumpridos.

7.2.38. Atender aos prazos estabelecidos no Termo de Referência.

7.2.39. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.

7.2.40. A CONTRATADA não poderá de forma alguma comercializar, no todo ou em parte, qualquer produto gerado a partir do Contrato resultante do Termo de Referência, sob pena de rescisão contratual, podendo inclusive responder por ações judiciais decorrentes do não cumprimento deste item.

7.2.41. Planejar, desenvolver, executar e manter os serviços objeto do contrato, dentro das exigências de níveis de serviços estabelecidos.

7.2.42. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidas em razão da execução dos serviços contratados, devendo a CONTRATADA fornecer os Termos de Compromisso e de ciência à CONTRATANTE, assegurando tal sigilo.

7.2.43. Submeter todos os profissionais alocados na execução dos serviços objeto do Contrato à pesquisa social interna a ser realizada pela unidade de Segurança Institucional da CONTRATANTE, como condição necessária à autorização de acesso e permanência nas dependências físicas do órgão.

7.2.44. Adotar as providências necessárias que viabilizem a realização dos serviços objeto do contrato.

7.2.45. Registrar por escrito, as ocorrências que possam ter implicações na execução dos serviços, bem como as reuniões realizadas entre os representantes designados pela CONTRATANTE e a CONTRATADA.

7.2.46. Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços.

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 182

7.2.47. Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades do Ministério Público do Estado do Maranhão.

7.2.48. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do Ministério Público do Estado do Maranhão.

7.2.49. Responder formalmente, através dos meios de comunicação, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitados pelo Ministério Público do Estado do Maranhão.

7.2.50. Elaborar procedimentos operacionais dos processos de execução de serviços, de acordo com a área de conhecimento de cada técnico.

7.2.51. Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo CONTRATANTE, sempre que solicitado, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.

7.2.52. Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega.

7.2.53. Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pelo Ministério Público do Estado do Maranhão.

7.2.54. Acatar as determinações feitas pela fiscalização do Ministério Público do Estado do Maranhão no que tange ao cumprimento do objeto deste documento.

7.2.55. Apresentar relatório periódico das atividades realizadas pela CONTRATADA, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados e o esforço despendido para atendimento, suporte técnico e à rede corporativa.

7.2.56. Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviços definidos e alcançados e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas.

7.2.57. Ceder ao Ministério Público do Estado do Maranhão os direitos patrimoniais previstos no Capítulo III da Lei no 9610/98 sobre os trabalhos de natureza intelectual elaborados durante a prestação dos serviços.

7.2.58. Toda solução dos serviços deve ser documentada passo a passo, de modo que outro técnico consiga resolver o mesmo serviço. Todos os documentos de soluções de chamados devem ser mantidos na base de conhecimento do ambiente de TI do Ministério Público do Estado do Maranhão. A CONTRATADA deverá transferir conhecimento aos técnicos da CONTRATANTE e da nova contratada.

7.2.59. Informar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias, dos vencimentos de licenças, suportes e garantias dos itens dispostos no neste Termo de Referência.

7.2.60. Toda e qualquer documentação elaborada pela CONTRATADA deverá ser feita utilizando a língua Portuguesa do Brasil.

7.2.61. Permitir que os gestores e fiscais da CONTRATANTE tenham acesso irrestrito ao ambiente computacional descrito neste Termo de Referência, inclusive podendo fazer modificações no ambiente mediante notificação à CONTRATADA.

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 183

7.2.62. Durante o período de vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter todas as condições que ensejaram a contratação.

7.2.63. Cumprir integralmente as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), realizando o tratamento de dados pessoais de forma lícita, transparente e segura, exclusivamente para a execução do objeto contratual.

7.2.64. Realizar a melhoria contínua dos serviços através de ações proativas que promovam a otimização, eficiência e qualidade dos serviços.

7.2.65. Aprimorar mecanismos de automação para fiscalização do contrato, como por exemplo, disponibilização de gráficos na ferramenta de gerenciamento de chamados que demonstrem, em tempo real, o alcance dos NMSE, entre outros.

7.2.66. Na Reunião Inicial, prevista no item 6.4.1, a CONTRATADA deverá entregar documento que discrimine o quantitativo de horas destinado ao atendimento das atividades de N3 do Catálogo de Serviços (Anexo I – Tabelas 2, 3 e 4), passíveis de mensuração de tempo, o qual será submetido à análise, avaliação e homologação pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE.

7.2.67. A CONTRATADA deverá elaborar, disponibilizar e manter atualizados, durante toda a vigência contratual, os seguintes documentos, que serão submetidos à avaliação e homologação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE:

7.2.67.1. Plano Inicial de Execução dos Serviços, contendo cronograma detalhado, fases de adaptação, equipe alocada e matriz de responsabilidades;

7.2.67.2. Plano de Continuidade dos Serviços de TI, com estratégias de recuperação, testes de contingência e prazos de retomada dos serviços;

7.2.67.3. Plano de Escalonamento, com fluxos técnico e gerencial, níveis de prioridade e tempos de resposta;

7.2.67.4. Plano de Comunicação, contendo canais oficiais, prazos e responsáveis pela comunicação de incidentes, indisponibilidades e mudanças;

7.2.67.5. Catálogo de Serviços de TI sempre atualizado, contemplando o detalhamento dos serviços e respectivos SLAs. Qualquer alteração nos serviços, fluxos ou parâmetros de atendimento somente terá validade após autorização da CONTRATANTE, devendo a versão atualizada do Catálogo ser entregue imediatamente após a implementação da mudança, para fins de homologação e controle pela fiscalização.

7.2.67.6. Os documentos acima relacionados deverão ser entregues em formato eletrônico editável, respeitando padrões definidos pela CONTRATANTE, e somente serão considerados válidos após homologação formal pela equipe de fiscalização.

7.3. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA E DA CONTRATANTE NA TRANSIÇÃO CONTRATUAL

7.3.1. A transição dos serviços refere-se ao processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços licitados.

7.3.2. A transição dos serviços deverá ser iniciada pela CONTRATADA em até 60 (sessenta) dias antes da finalização do contrato.

7.3.3. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 184

prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre a CONTRATANTE e a nova CONTRATADA.

7.3.4. Caso não ocorra nova licitação, os procedimentos de repasse descritos no parágrafo anterior deverão ser feitos para a CONTRATANTE.

7.3.5. Para atender aos parágrafos anteriores, um Plano de Transição, endereçando todas as atividades e projetos necessários para a completa transição, deverá ser entregue pela CONTRATADA em até 20 (vinte) dias corridos da data de início da transição.

7.3.6. A CONTRATADA deverá elaborar e entregar em até 20 (vinte) dias corridos da data de início da transição Plano de Transição contendo no mínimo, os seguintes tópicos:

7.3.6.1. Identificação do ambiente de trabalho em que atua a equipe de transição, seus papéis, responsabilidades, artefatos e tarefas, identificação de todos os envolvidos com a transição, nível de conhecimento e qualificações;

7.3.6.2. Cronograma detalhado do plano de transição, identificando: as tarefas, os processos, os recursos, marcos de referência, o início, o período de tempo e a data prevista para término;

7.3.6.3. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com o CONTRATANTE e com a futura prestadora de serviços;

7.3.6.4. Apresentar, também, o seu plano de gerenciamento de riscos, o plano de contingência e o plano de acompanhamento, todos relativos ao processo de transição;

7.3.6.5. O material que deverá ser disponibilizado, inclui a versão atualizada do Catálogo de Serviços, Relatórios de Acompanhamento, Relatórios de Serviços Prestados, Procedimentos Operacionais e tudo que facilite a continuidade da gestão e da execução dos serviços.

7.3.7. É de responsabilidade do CONTRATANTE a disponibilidade dos recursos qualificados identificados no Plano de Transição como receptores do serviço.

7.3.8. Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o plano de transição, a CONTRATADA deve responsabilizar-se por qualquer recurso ou esforço adicional que necessite estar dedicado somente à tarefa de completar a transição, sem ônus à CONTRATANTE.

7.3.9. Por esforço adicional entende-se: Pesquisas, transferência de conhecimento (entre a CONTRATADA e o prestador de serviços futuro), documentação ou qualquer outro esforço vinculado à tarefa de transição.

7.3.10. A Garantia Contratual ficará retida até a finalização da Transição Contratual.

7.3.11. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transição, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela CONTRATANTE.

7.3.12. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação solicitada pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá inexecução contratual, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas Sanções Administrativas aplicáveis.

8. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 185

8.1. **ROTINAS DE EXECUÇÃO**

8.1.1. Conforme o item 6.4.1, a reunião inicial ocorrerá 1 (um) dia útil após assinatura do contrato. A citada reunião será convocada pelo gestor do contrato no dia da assinatura e contará com a participação dos Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo do contrato, da CONTRATANTE e dos demais intervenientes por ele identificados, cuja pauta observará, pelo menos:

8.1.1.1. Apresentação do preposto da CONTRATADA;

8.1.1.2. Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e do Termo de Ciência, conforme art. 18, inciso V da Instrução Normativa SGD nº 01/2019; e,

8.1.1.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato.

8.1.2. A CONTRATANTE deverá, através do gestor do contrato, abrir no início de cada período mensal uma Ordem de Serviço (OS) para cada nível (1, 2 e 3), cujo modelo consta no Anexo VII - Modelo de Ordem de Serviço. Esta OS é o instrumento administrativo legal que autoriza a prestação do serviço e que servirá de consulta base para fins de auditoria e pagamento.

8.1.2.1. Para aferir e avaliar os fatores relacionados aos serviços contratados (qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura) serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA, que se traduzem em Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE).

8.1.3. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem como o não atendimento da mesma meta em outro período.

8.1.4. Na OS devem constar, no mínimo:

8.1.4.1. o objetivo da demanda;

8.1.4.2. os perfis profissionais necessários, com a respectiva senioridade mínima;

8.1.4.3. os produtos ou serviços que deverão ser executados;

8.1.4.4. o tempo inicial e final de execução dos serviços.

8.1.5. A demanda executada pela CONTRATADA na(s) OS(s) emitida(s) será(ão) classificada(s) pelo Fiscal Técnico e Requisitante, considerando os critérios definidos no item 5.3.7.

8.1.6. Após a validação pela CONTRATANTE dos produtos e/ou serviços entregues pela CONTRATADA e, não havendo pendências, a OS poderá ser finalizada.

8.1.7. Independentemente da aceitação no recebimento, a CONTRATADA deverá garantir a qualidade do serviço e produtos fornecidos pelo prazo estabelecido nas especificações e condições constantes deste Termo de Referência, obrigando-se a corrigir erros ou defeitos, no prazo estabelecido pela CONTRATANTE.

8.1.8. Para a fase inicial do contrato, conforme item 6.4.1, a CONTRATADA deverá entregar a documentação comprobatória dos perfis profissionais, assim como o Plano Inicial de Execução dos Serviços.

8.1.9. A CONTRATADA terá pleno controle dos profissionais prestadores do serviço, que não necessariamente deverão ser sempre os mesmos, retirando-se, portanto, o aspecto da

exclusividade pela prestação do serviço, ou seja, o importante é se enquadrar dentro dos perfis profissionais e senioridade mínima levantados neste Termo de Referência, garantindo a qualidade e atendimento aos NMSE.

8.1.10. A CONTRATADA deverá promover a transferência de conhecimento para os servidores indicados pela CONTRATANTE ou para a nova CONTRATADA, caso exista, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.

8.1.11. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Transição, endereçando todas as atividades e projetos necessários para a completa transição.

8.2. MECANISMOS PARA COMPARAÇÃO E CONTROLE DE BENS E SERVIÇOS

8.2.1. O serviço prestado deverá ter sua qualidade medida mensalmente por meio dos seguintes critérios:

8.2.1.1. Disponibilidade da Central de Atendimento nos períodos e horários exigidos;

8.2.1.2. Agilidade, cortesia e presteza no atendimento do suporte técnico, aferidos pelo NMSE e pesquisa de satisfação;

8.2.1.3. Entrega e manutenção das soluções indispensáveis à execução do objeto contratado, a exemplo da ferramenta ITSM, Chatbot e ferramenta de automação de monitoramento;

8.2.1.4. Eficiência das soluções definitivas apresentadas; e,

8.2.1.5. Atendimento às demais exigências contratuais.

8.3. CRITÉRIOS E CÁLCULO DE OPERAÇÃO ASSISTIDA

8.3.1. Os serviços previstos nesse item serão estruturados por projetos e remunerados por ordens de serviços específicas, devidamente aprovadas pela equipe de gestão e fiscalização.

8.3.2. Este serviço envolve demandas evolutivas, específicas, fora do escopo de atuação do catálogo de serviços e do perfil profissional contratado, de forma que são mensurados e remunerados por meio da medida de Unidade de Projeto (UP).

8.3.3. Projetos de Infraestrutura de TIC são todos aqueles trabalhos técnicos temporários, que necessitam de planejamento, controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à infraestrutura de TIC.

8.3.4. Exemplos de Serviços de Operação Assistida:

8.3.4.1. Junção de promotorias de justiça;

8.3.4.2. Reestruturação geral da topologia de TI do órgão e que envolva mudanças totais de configuração e IP;

8.3.5. Não são considerados projetos de operação assistida:

8.3.5.1. Atividades de operação de TIC e monitoração de Data Center;

8.3.5.2. Atividades de atendimento ao usuário de infraestrutura de TIC;

8.3.5.3. Qualquer tipo de tratativa de incidente, problema ou restabelecimento da operação normal de serviços;

8.3.5.4. Aplicação de atualizações de sistemas operacionais, inclusive atualizações de segurança e recomendadas;

8.3.5.5. Aplicação de atualização de versão de produtos de pequeno porte e esforço;

8.3.5.6. Acompanhar fornecedor para suporte de infraestrutura, inclusive em horários fora de expediente, finais de semana e feriados;

8.3.5.7. Implantação de novas aplicações ou de novas versões de aplicações desenvolvidas pela fábrica de software, ou de desenvolvimento interno do MPMA;
8.3.5.8. Aplicação de GPOs, quaisquer que sejam elas;
8.3.5.9. Conversão de exe para msi;
8.3.5.10. Teste de GPOs em homologação;
8.3.5.11. Instalação de GPOs e o deploy de GPOs;
8.3.5.12. Elaboração e revisão de documentos de Plano de Recuperação de Desastre;
8.3.5.13. Desligamento ou restabelecimento dos serviços de Data Center ou salas técnicas, switches, roteadores, demais ativos de TI, de forma parcial ou total;
8.3.5.14. Implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho do catálogo de serviços;
8.3.5.15. Quaisquer atividades previstas no Catálogo de Serviços (ANEXO I: CATÁLOGO DE SERVIÇOS), escopo de perfil profissional ou demais atividades contidas neste Termo de Referência.

8.3.6. A CONTRATADA é responsável, ainda, por apresentar propostas, estimando esforço e custo, utilizando a unidade de medida UP (Unidade de Projeto), que corresponde ao esforço do trabalho técnico relacionado ao projeto, ponderado por fatores de tecnologia envolvida, grupos de serviços envolvidos, a participação de recursos externos e interação com outros projetos.

8.3.7. Todos os fatores de ponderação contribuem para definição da complexidade do projeto ou demanda de TIC, que é classificada em “baixa”, “média” ou “alta”, sendo determinada da seguinte forma:

<table>
<tr><th colspan="6">Calculo Unidades de Projeto (UP)</th></tr>
<tr><th>Fórmula Geral</th><th colspan="3">Cálculo de Fator de Complexidade (fC)</th><th>Cálculo do Índice de Complexidade (IDC)*</th><th>Cálculo de Fator de Planejamento (fP)</th><th>Esforço</th></tr>
<tr><td rowspan="4">UP = fC * fP * Esforço</td><td>Índice de Complexidade (IDC)</td><td>Classificação de Complexidade</td><td>Fator de Complexidade (fC)</td><td rowspan="4">IDC = (F1 + F2 + F3 + F4)/4</td><td rowspan="4">O fator de planejamento (fP) é fixo e definido no valor de 1,3 (um inteiro e três décimos), conforme estimava da literatura. Este fator de planejamento tem a função de considerar e remunerar adequadamente o planejamento técnico previamente realizado. Por planejamento técnico, considera-se o trabalho de</td><td rowspan="4">O esforço, estimado em horas, será calculado com base no cronograma de atividades técnicas definidas para implementação do projeto e será obtido por meio do planejamento técnico prévio. O esforço não se confundirá com o prazo de execução do projeto como um todo, mas, apenas, o trabalho técnico (operacional) realizado pela</td></tr>
<tr><td>IDC < 1,5</td><td>Baixa</td><td>1</td></tr>
<tr><td>1,5 <= IDC <= 2</td><td>Média</td><td>1,2</td></tr>
<tr><td>IDC > 2</td><td>Alta</td><td>1,5</td></tr>
</table>

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 188

					entendimento e levantamento da necessidade do projeto, de revisão dos pré-requisitos, do planejamento da infraestrutura e da topologia, entre outros.	contratada, sendo este definido como data de início e fim.

*** Fatores (F)**		
Tipo	**Descrição**	**Nível**
F1	Tecnologia Envolvida	1 - Já utilizada
		2 - Nova, dentro do escopo dos perfis profissionais
		3 - Nova, fora do escopo dos perfis profissionais
F2	Grupos de Serviço (Item 2.3.7 deste Termo de Referência) envolvidos	1 - Um grupo
		2 - Dois grupos
		3 - Três grupos ou mais
F3	Uso de recursos externos ao MPMA	1 - Não
		2 - Sim
F4	Interação/dependência com outros projetos do MPMA	1 - Não
		2 - Relacionado/Dependente à 1 (um) projeto em andamento do MPMA
		3 - Relacionado/Dependente à 2 (dois) ou mais projetos em andamento do MPMA

8.3.8. O fator **Tecnologia Envolvida** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Nível	**Peso**	**Exemplos**
Já utilizada	1	Reestruturação de soluções de TIC já em uso no MPMA. Criação de novo ambiente com tecnologia em uso no MPMA.
Nova, dentro do escopo dos perfis profissionais	2	Instalação de novo produto ou soluções de TIC que estão dentro do escopo de experiência e qualificação dos profissionais atuantes no contrato.
Nova, fora do escopo dos perfis profissionais	3	Prospecção, planejamento e uso de solução de TIC para atender necessidade do órgão que não tem tecnologia definida ou prevista.

8.3.9. O fator **Grupos de Trabalho** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Nível	**Peso**	**Exemplos**

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 189

Um Grupo	1	Indica a quantidade de grupos de serviço envolvidos, conforme as especialidades definidas no item 4.3.7. Ainda que determinados grupos estejam distribuídos entre diferentes profissionais, somente será considerado um único grupo para contabilidade.
Dois Grupos	2	
Três Grupos	3	

8.3.10. O fator **Uso de Recursos Externos** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Nìvel	**Peso**	**Exemplos**
Não	1	Por recurso externo, considera-se ente externo à CONTRATANTE. São exemplos, outros fornecedores que possuem contrato, parceiros ou qualquer outra entidade a quem o MPMA venha a indicar participação no projeto.
Sim	2	

8.3.11. O fator **Interação/Dependência com outros projetos do MPMA** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Nível	**Peso**	**Exemplos**
Não	1	A integração com outros projetos representa a necessidade de relacionamento com outros projetos em andamento no MPMA, sendo estes dependentes ou não. A interligação será configurada quando atividades do projeto tiverem ordem de precedência ou dependência com atividades de outro projeto sendo executado em paralelo.
Relacionado/Dependente à 1 (um) projeto em andamento no MPMA	2	
Relacionado/Dependente à 2 (dois) projetos em andamento no MPMA	3	

8.4. LOCAL E DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.4.1. O serviço contratado deverá ser prestado nos endereços dispostos no item 4 e seus subitens deste Termo de Referência.

8.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma Central de Atendimento exclusiva para abertura, acompanhamento e encerramento de chamados de suporte técnico, garantindo sua operação durante todo o horário estabelecido para a prestação dos serviços. Essa Central deverá possibilitar o registro, o atendimento, o monitoramento do andamento e a comunicação com os usuários até a efetiva resolução e fechamento do chamado.

8.4.3. Caberá à CONTRATADA apresentar soluções definitivas para os problemas identificados dentro dos prazos e condições estabelecidas.

8.5. DOCUMENTAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 190

8.5.1. Quando da realização dos serviços, a CONTRATADA deverá entregar, mensalmente ou quando requisitado, discriminação dos serviços elaborados no mês de forma detalhada, com valores de NMSE, para fins de viabilizar a emissão dos Termos de Recebimento Provisório e Definivo.

8.6. **MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO**

8.6.1. A CONTRATADA deverá utilizar os mecanismos de comunicação definidos pela equipe de fiscalização e gestão do contrato, que serão definidos na reunião inicial de apresentação.

8.6.2. ATA DE REUNIÃO.

8.6.2.1. Emissor: CONTRATANTE/CONTRATADA.

8.6.2.2. Destinatário: CONTRATANTE/CONTRATADA.

8.6.2.3. Forma de Comunicação: Digital e Papel.

8.6.2.4. Periodicidade: A cada reunião.

8.6.3. ORDEM DE SERVIÇO

8.6.3.1. Emissor: CONTRATANTE.

8.6.3.2. Destinatário: CONTRATADA.

8.6.3.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.3.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.4. TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

8.6.4.1. Emissor: CONTRATANTE.

8.6.4.2. Destinatário: CONTRATADA.

8.6.4.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.4.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.5. TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

8.6.5.1. Emissor: CONTRATANTE.

8.6.5.2. Destinatário: CONTRATADA.

8.6.5.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.5.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.6. RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.6.6.1. Emissor: CONTRATADA.

8.6.6.2. Destinatário: CONTRATANTE.

8.6.6.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.6.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.7. RELATÓRIO DE INDICADORES MÍNIMOS DE NÍVEL DE SERVIÇO

8.6.7.1. Emissor: CONTRATADA.

8.6.7.2. Destinatário: CONTRATANTE.

8.6.7.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.7.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.8. E-MAIL

8.6.8.1. Emissor: CONTRATANTE ou CONTRATADA.

8.6.8.2. Destinatário: CONTRATANTE ou CONTRATADA.

8.6.8.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.8.4. Periodicidade: Sempre que necessário.

8.6.9. REGISTRO DE INCIDENTES

8.6.9.1. Emissor: CONTRATANTE ou CONTRATADA.

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 191

8.6.9.2. Destinatário: CONTRATANTE ou CONTRATADA.
8.6.9.3. Forma de Comunicação: Digital.
8.6.9.4. Periodicidade: Oportunamente.
8.6.10. ADVERTÊNCIAS
8.6.10.1. Emissor: CONTRATANTE.
8.6.10.2. Destinatário: CONTRATADA.
8.6.10.3. Forma de Comunicação: Ofício e Carta Registrada.
8.6.10.4. Periodicidade: Oportunamente.
8.6.11. MULTAS
8.6.11.1. Emissor: CONTRATANTE.
8.6.11.2. Destinatário: CONTRATADA.
8.6.11.3. Forma de Comunicação: Ofício e Carta Registrada.
8.6.11.4. Periodicidade: Oportunamente.
8.6.12. A troca de informações por outros meios não previstos neste Termo de Referência terá caráter não oficial e não poderá produzir efeitos que gerem ônus para qualquer das partes.
8.6.13. Toda a comunicação com a CONTRATADA se dará por meio do preposto.

8.7. **FORMAS DE ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS**

8.7.1. A CONTRATADA deverá elaborar relatórios de acompanhamento a partir de informações dos serviços prestados, extraídas da ferramenta de ITSM e/ou outros relacionados aos serviços disponibilizados pela CONTRATANTE, inclusive com gráficos.
8.7.2. Os relatórios serão mensais ou em intervalos pré definidos pela CONTRATANTE e deverão permanecer armazenados e disponíveis para consulta, sendo de responsabilidade da CONTRATADA dimensionar o ambiente de armazenamento.
8.7.3. Periodicamente, em intervalos pré-definidos pela CONTRATANTE, serão feitas reuniões com a CONTRATADA para acompanhamento da execução dos serviços. Nestas reuniões, a CONTRATADA deverá apresentar relatórios de execução, análise de resultados e adoção de iniciativas para adequação da melhora contínua da qualidade da prestação dos serviços.
8.7.4. A CONTRATADA deverá emitir até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período analisado, o relatório dos Serviços Prestados, no qual deverão constar os atendimentos realizados no período e o atendimento dos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços.
8.7.5. O Relatório será encaminhado para a CONTRATANTE, que analisará os resultados apresentados. Glosas serão aplicadas quando os serviços não atenderem aos níveis de qualidade e resultados esperados.

8.8. **PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

8.8.1. GESTOR DO CONTRATO
8.8.1.1. Servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente. O Gestor do Contrato tem as seguintes atribuições:
8.8.1.1.1. Entregar o Termo de Encerramento do Contrato;
8.8.1.1.2. Convocar reunião para início dos trabalhos (art. 31, I, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);
8.8.1.1.3. Repassar à CONTRATADA os conhecimentos necessários para execução dos serviços;
8.8.1.1.4. Disponibilizar infraestrutura à CONTRATADA, quando couber;

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 192

8.8.1.1.5. Receber o Termo de Compromisso e Termo de Ciência;
8.8.1.1.6. Elaborar Ata de reunião inicial;
8.8.1.1.7. Emitir, repassar e avaliar Ordens de Serviço;
8.8.1.1.8. Encaminhar demandas de correção à CONTRATADA (art. 33, VI, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);
8.8.1.1.9. Decidir sobre o encaminhamento para aplicação de penalidade ou o envio para correção dos desvios pela CONTRATADA;
8.8.1.1.10. Encaminhar indicação de glosas e sanções para área Administrativa (art. 33, VII, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);
8.8.1.1.11. Autorizar o faturamento (art. 33, IX, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);
8.8.1.1.12. Encaminhar à Área Administrativa eventuais pedidos de modificação contratual (art. 33, XIII, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);
8.8.1.1.13. Manter Histórico de Gerenciamento do Contrato (art. 33, XIV, da Instrução Normava SGD/ME n° 01/19);
8.8.1.1.14. Verificar atendimento dos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço;
8.8.1.1.15. Acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato sobre as ocorrências e medidas adotadas, e informar à autoridade superior aquelas que ultrapassem sua competência.

8.8.2. **FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO**

8.8.2.1. Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato, com as seguintes responsabilidades:

8.8.2.1.1. Participar da reunião para início dos trabalhos (art. 31, I, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);
8.8.2.1.2. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Provisório (art. 33, I, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);
8.8.2.1.3. Avaliar a qualidade dos serviços realizados, a partir da aplicação das Listas de Verificação (art. 2, inciso XIX, da Instrução Normativa SGD/ME no 01/19) e de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato (art. 33, II, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);
8.8.2.1.4. Encaminhar demandas de correção à contratada (art. 33, VI, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);
8.8.2.1.5. Identificar não conformidade com os termos contratuais (art. 33, III, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);
8.8.2.1.6. Apoiar o Fiscal Requisitante do Contrato na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação (art. 33, XI, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);
8.8.2.1.7. Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica (art. 33, V, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);
8.8.2.1.8. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (art. 33, VIII, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 193

8.8.2.1.9. Verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato (art. 33, XII, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.2.1.10. Analisar aplicação de descontos nas Ordens de Serviços e destacá-los no Relatório Mensal de Serviços para efeitos de consolidação no pagamento. Os descontos serão aplicados sobre o custo aprovado da demanda na OS e não substituirão penalizações administrativas cabíveis;

8.8.2.1.11. Encaminhar a documentação comprobatória de descumprimento contratual para os setores responsáveis e solicitar providências;

8.8.2.1.12. Receber os recursos emitidos pela CONTRATADA contra aplicação de descontos nas Ordens de Serviços;

8.8.2.1.13. Realizar a pesquisa de preços que visa subsidiar a decisão de prorrogar a contratação, com o apoio do Fiscal Administrativo.

8.8.3. **FISCAL ADMINISTRATIVO DO CONTRATO**

8.8.3.1. Servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos, com as seguintes responsabilidades:

8.8.3.1.1. Participar da reunião para início dos trabalhos (art. 31, I, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.3.1.2. Verificar a aderência aos termos contratuais (art. 33, IV, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.3.1.3. Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica (art. 33, V, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.3.1.4. Verificar regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento (art. 33, X, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.3.1.5. Apoiar o Fiscal Requisitante do Contrato na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação (art. 33, XI, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19).

8.8.4. **FISCAL REQUISITANTE DO CONTRATO**

8.8.4.1. Servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação, com as seguintes responsabilidades:

8.8.4.1.1. Participar da reunião para início dos trabalhos (art. 31, I, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.4.1.2. Avaliar a qualidade dos serviços realizados, a partir da aplicação das Listas de Verificação e de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato (art. 33, II, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.4.1.3. Identificar não conformidade com os termos contratuais (art. 33, III, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.4.1.4. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (art. 33, VIII, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.4.1.5. Verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação (art. 33, XI, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.4.1.6. Verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato (art. 33, XII, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19).

8.9. **MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA**

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

8.9.2. O **Termo de Compromisso**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e **Termos de Ciência e de Compromisso de Manutenção de Sigilo (TCMS)**, a serem assinados por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS III e IV.

8.9.3. A CONTRATADA deverá, no que couber, observar as normas de políticas de segurança deste Ministério e as demais que vierem a ser especificadas no Termo de Referência.

9. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

9.1. **CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO**

9.1.1. A CONTRATANTE emitirá a Ordem de Serviço (OS) de cada nível (1, 2 e 3) para a execução dos serviços pela CONTRATADA.

9.1.2. A equipe de fiscalização atuará de forma a verificar o Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE) para cada grupo de serviço.

9.1.3. Através da métrica NMSE será possível mensurar os serviços e, assim, atestar a qualidade, desempenho e a disponibilidade.

9.1.4. A equipe de fiscalização irá emitir os Termos de Recebimento Provisório e Definitivo. Eles atestarão se os serviços foram executados em atendimento aos requisitos contratuais. Caso tenha ocorrido algum problema relacionado ao não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços, a CONTRATADA sofrerá descontos proporcionais ao grau de descumprimento.

9.1.5. Os serviços serão considerados aceitos quando os entregáveis das Ordens de Serviço forem recebidos e, após verificação da qualidade, forem aprovados.

9.1.6. Os serviços não serão aceitos quando os entregáveis das Ordens de Serviço forem recebidos e, após verificação da qualidade, rejeitados, cabendo ajustes ou retificações, sujeitando-se a CONTRATADA às sanções estabelecidas para o caso.

9.2. **PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO**

9.2.1. O modelo utilizado para atestar a prestação de serviços será o atingimento de Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) e manutenção da disponibilidade do ambiente.

9.2.2. A mensuração consistirá no confronto das informações constantes do Relatório de execução dos serviços, no mês de referência, com as bases de dados das ferramentas de monitoramento da infraestrutura, ferramenta de ITSM, planilhas e painéis de acompanhamentos e outros, a fim de verificar se as informações estão de acordo com o serviço efetivamente prestado.

9.3. **NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS**

9.3.1. Os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (INMS) são parâmetros de qualidade, fatores mensuráveis, estabelecidos pela CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho e disponibilidade.

9.3.2. Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores relacionados à natureza e características dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA e os descontos a serem aplicados na fatura, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo esperado.

9.3.3. A partir do início da execução dos serviços, os primeiros 120 (cento e vinte) dias deverão ser considerados como período de adaptação, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder com todos os ajustes que se mostrarem necessários, tanto em relação ao dimensionamento, como à qualificação da equipe e também quanto à ferramenta de gerenciamento de chamados, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas.

9.3.4. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de adaptação.

9.3.5. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando os parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

9.3.6. Os atendimentos aos usuários de TIC estão definidos em um Catálogo de Serviços, presente no Anexo I - Catálogo de Serviços. Neste, estão relacionadas as categorias de requisições ou solicitações de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem fazer ao atendimento.

9.3.7. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato, considerando-se 24 horas diárias e o número de dias em cada mês avaliado.

9.3.8. **PROCESSO DE GERENCIAMENTO DOS CHAMADOS**

TERMO	DEFINIÇÃO
Incidente	Uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI. Falha de um item de configuração que ainda não tenha impactado um serviço de TI é também um incidente. Por exemplo: Falha de um disco rígido de um conjunto de discos espelhados.
Requisição	Uma requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido, por exemplo, uma requisição para informações ou aconselhamento, para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de trabalho.
Chamado	Processo de recepção e registro, na ferramenta de ITSM, de solicitações de usuários que demandam atendimento técnico relacionado aos recursos de TIC. Um chamado pode resultar no registro de um incidente ou de uma requisição de serviço. As solicitações serão recebidas, preferencialmente, por meio do sistema de gerenciamento de chamados, além de telefone e email.

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 196

Atendimento	Procedimento técnico adotado para resolução de chamados. Pode ser realizado em 1º, 2º ou 3º nível pelos profissionais da CONTRATADA.
Categoria	É a classificação do chamado em incidente ou requisição.
Criticidade	Especificação do nível de impacto que um incidente/problema pode causar no ambiente da CONTRATANTE. Quanto maior a criticidade do chamado, maior será sua prioridade no atendimento.
Base de Conhecimento	Ambiente gerenciado pela CONTRATANTE onde é armazenada sua documentação intelectual e operacional. Neste ambiente são reunidos o conhecimento acumulado sobre questões técnicas, na forma de orientações, procedimentos, scripts e/ou soluções para os principais problemas que chegam à Central de Serviços de TIC da Contratante. Todo o material da base de conhecimento deverá ser revisado e mantido atualizado durante toda a vigência do contrato pela CONTRATADA.

9.3.8.1. Todas as solicitações recebidas pela Central de Suporte e Serviços de TIC darão origem a um chamado categorizado como Incidente ou Requisição que deve ser registrado na ferramenta de ITSM e classificado corretamente conforme os tipos de tarefas definidos no Anexo I - Catálogo de Serviços.

9.3.8.2. Caso a solicitação seja por serviço não catalogado, a CONTRATADA registra as características e os requisitos da solicitação, consulta a CONTRATANTE da possibilidade de atendimento e, caso autorizado, abre o chamado e realiza o atendimento. Nesse caso, a CONTRATANTE avalia o ingresso do serviço no Catálogo de Serviços e se autorizado, a CONTRATADA faz o acréscimo conforme definições firmadas com a CONTRATANTE.

9.3.8.3. As solicitações com atendimento não autorizado serão registradas pela CONTRATADA para posterior análise de necessidade ou oportunidade pela CONTRATANTE.

9.3.8.4. A CONTRATADA será responsável pela execução dos atendimentos de Chamados em 1º, 2º e 3º nível. Esses níveis são voltados para o uso dos recursos de TIC pelos usuários e pela sustentação do ambiente de infraestrutura da rede, sendo o atendimento de 1º nível realizado de forma remota, o 2º nível de forma remota e/ou presencial aos usuários e o 3º nível de forma remota e/ou presencial.

9.3.8.5. Os atendimentos aos Chamados seguirão o fluxo do processo de atendimento que será estabelecido pela CONTRATANTE, assim como na elaboração das documentações necessárias (Ordem de Serviço, Termo de Recebimento Provisório e Termo de Recebimento Definitivo).

9.3.8.6. O fluxo de gerenciamento dos chamados adotado poderá ser alterado a qualquer momento, a critério da CONTRATANTE.

9.3.8.7. Os Chamados encaminhados assumirão os estados definidos a seguir. Os mesmos podem ser readequados, a critério da CONTRATANTE.

9.3.8.7.1. **Aberto/Novo**: Demanda registrada e que receberá atendimento em qualquer nível conforme definições neste Termo de Referência;

9.3.8.7.2. **Capturado**: Demanda capturada ou atribuída a um responsável;

9.3.8.7.3. **Em execução**: Quando a requisição ou incidente está em atendimento, seja em 1º, 2º ou 3º nível. O chamado sairá desse estado apenas quando transitar para o estado Resolvido ou Pendente;

9.3.8.7.4. **Pendente**: Circunstâncias que impedem a conclusão do atendimento pelo responsável e paralisam o tempo de execução do chamado. Podem ser provocadas por fatores de responsabilidade da CONTRATANTE, devidamente justificados pela CONTRATADA e auditados para homologação. Os diferentes fatores são detalhados a seguir:

9.3.8.7.4.1. **Pendente (área interna)**: Circunstância em que o atendimento ao chamado depende da área técnica de TI da CONTRATANTE;

9.3.8.7.4.2. **Pendente (externo)**: Circunstância em que o atendimento ao chamado depende de alguma área interna da CONTRATANTE;

9.3.8.7.4.3. **Pendente (usuário)**: Circunstância em que há dependência do demandante para continuar o atendimento e o mesmo não está disponível;

9.3.8.7.4.4. **Pendente (fornecedor)**: Circunstância em que há dependência de fornecedor externo para continuar o atendimento.

9.3.8.7.5. **Resolvido**: Circunstância em que o chamado é efetivamente resolvido pelos profissionais de 1º, 2º ou 3º nível de atendimento;

9.3.8.7.6. **Fechado**: Circunstância em que o chamado é efetivamente encerrado após etapa de análise da aprovação ou rejeição do atendimento.

9.3.8.8. O chamado "Resolvido" pode retornar para o estado de “Em execução”, caso seja confirmado a ineficácia da solução aplicada pelo usuário demandante em até 24h, com a rejeição do atendimento por responsável da CONTRATANTE ou da CONTRATADA. Nesse caso, o chamado deverá ser rejeitado e reaberto, e o tempo de execução retomado de onde parou, do momento em que houve mudança para o status "Resolvido".

9.3.8.9. O tempo de um Atendimento é o intervalo entre o estado “Aberto” e “Fechado”, considerando as possíveis reaberturas.

9.3.8.10. O NMSE ficará suspenso enquanto o status do chamado estiver como "Pendente".

9.3.8.11. Com base nas boas práticas definidas pela biblioteca ITIL, todos os chamados abertos, atendidos e resolvidos deverão conter obrigatoriamente os seguintes dados na ferramenta ITSM utilizada, a fim de garantir rastreabilidade, qualidade no atendimento, aperfeiçoamento da base de conhecimento, e geração de indicadores confiáveis para melhoria contínua dos serviços:

9.3.8.11.1. **Abertura e Captura do Chamado**: o Chamado deve conter a Identificação do usuário solicitante (nome, matrícula, setor/lotação/unidade, e-mail e telefone); o Canal de origem do chamado (telefone, portal, e-mail, chatbot, atendimento presencial etc.); Data e hora de abertura do chamado; Categoria, subcategoria e tipo de solicitação (incidente, requisição, mudança, dúvida etc.); e Local de atendimento (presencial ou remoto).

9.3.8.11.2. **Registros do Andamento do Chamado**: o Chamado deve conter a Descrição clara da demanda, com foco no impacto percebido pelo usuário;

a Inclusão de anexos, prints ou documentação complementar, quando aplicável; a Justificativa obrigatória para a delegação do chamado a outro responsável ou grupo; os Comentários técnicos sobre diagnóstico, tratativas e encaminhamentos; Registro de interações com o usuário, tentativas de contato ou agendamento.

9.3.8.11.3. **Reclassificação do Chamado**: o Chamado deve conter a Justificativa obrigatória para reclassificação do chamado, quando for necessária a alteração de atividade para o direcionamento adequado, cumprimento de SLA, extração de indicadores e gestão da base de conhecimento.

9.3.8.11.3.1. A reclassificação de chamados deverá ser feita imediatamente após a identificação de divergência entre a atividade classificada e o objeto da solicitação ou incidente, com justificativa registrada no campo apropriado ou nos comentários técnicos do chamado. A omissão nesse procedimento poderá acarretar glosas, falhas no SLA ou falhas operacionais.

9.3.8.11.3.2. É proibido reclassificar chamados com o intuito de alterar prazos, ocultar falhas ou manipular indicadores, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

9.3.8.11.4. **Suspensão do Chamados**: o Chamado poderá ser suspenso somente quando estiver aguardando: ação ou retorno do usuário solicitante; entrega de insumo, peça ou equipamento; ação de terceiros ou fornecedores externos; ou quando autorizado pela CONTRATANTE. O Chamado deve conter a Justificativa obrigatória para os casos de suspensão do atendimento, quando o estado do chamado for alterado para pendente.

9.3.8.11.4.1. É vedada a suspensão de chamados sem solicitação formal ou sem motivo técnico válido, especialmente com o intuito de prolongar o prazo de atendimento ou mascarar desempenho.

9.3.8.11.4.2. Casos de suspensão indevida ou recorrente poderão resultar em reabertura de chamados, aplicação de glosa contratual ou penalidades previstas.

9.3.8.11.5. **Encerramento do Chamado**: o Chamado deve indicar no detalhamento da causa a solicitação real objeto do chamado, mesmo que diferente da descrição inicial do usuário; a Descrição objetiva da solução aplicada; a Validação da solução com o usuário; a Justificativa obrigatória nos casos de estouro de SLA; a Indicação da base de conhecimento utilizada para atendimento, ou quando não houver procedimento documentado, informar que o procedimento foi submetido para documentação.

9.3.9. **PREMISSAS E RESPONSABILIDADES**

9.3.9.1. As partes, CONTRATANTE e CONTRATADA deverão providenciar em até 120 (cento e vinte) dias a partir da emissão das Ordens de Serviços, as customizações necessárias para que os aplicativos de monitoração e gerenciamento do ambiente de produção gerem os relatórios necessários à avaliação dos indicadores propostos neste Termo de Referência.

9.3.9.2. Esse período de 120 dias será de adaptação e obedecerá ao disposto no item 6.4.1.

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 199

9.3.9.3. A CONTRATADA deverá registrar o tempo de interrupção, por meio de Relatório, com evidências devidamente anexadas para os casos que foram causados por fatores externos, inclusive das paradas programadas do ambiente de produção, por meio de RDM (Requisições de Mudanças).

9.3.9.4. Fatores externos: Podem ser causados por terceiros ou a indisponibilidade de serviços terceirizados, como: Link de Internet e telefone, fornecimento de energia elétrica, ar condicionado ou ainda, quebra de algum componente de hardware da solução.

9.3.9.5. Qualquer determinação de parada programada por meio de RDM (Requisições de Mudanças) do ambiente de produção deverá ter origem e aprovação por parte do Gestor do contrato ou seu substituto.

9.3.9.6. Possíveis alterações nos NMSE (Níveis Mínimos de Serviço Exigidos), ou a inclusão de novos indicadores, deverão ser aprovadas em comum acordo e deverão ser registradas em documento a ser anexado ao Contrato, assinado entre as PARTES (CONTRATANTE e CONTRATADA).

9.3.9.7. Os indicadores de serviços poderão ser revisados a qualquer tempo durante a vigência contratual, a fim de manter o Nível Mínimo de Serviços Exigido atualizado e adequado às necessidades da CONTRATANTE.

9.3.9.8. A revisão da lista de indicadores poderá ocorrer sempre que um novo serviço for disponibilizado, levando-se em conta as contrarrazões da CONTRATADA.

9.3.9.9. Nos casos em que o Nível Mínimo de Serviço Exigido não for atingido ou quando houver interrupção dos serviços críticos, causando prejuízos à CONTRATANTE, ficará a CONTRATADA sujeita às glosas e aplicação das sanções administrativas cabíveis.

9.3.10. **INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS PARA 1º E 2º NÍVEIS**

9.3.10.1. CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO

9.3.10.1.1. Independentemente do escalonamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos de resolução estabelecidos.

9.3.10.1.2. Os chamados devem ser priorizados por criticidade, dependendo do impacto que possam causar ao negócio do CONTRATANTE, sendo possíveis os seguintes níveis de criticidade:

Criticidade	Tempo Máximo de Resolução (SLA)	Definição
Altíssima	1 hora	Estão incluídos nesta categoria qualquer incidente, problema ou requisição reportado por usuários do Perfil de Atendimento - Prioridade 0.
Alta	2 horas	Chamados para restabelecer serviços essenciais que estejam parados ou apresentando falhas de funcionamento e que demandem ação imediata e priorização máxima.
Média	4 horas	Chamados para restabelecer serviços que estejam

		degradando o desempenho das atividades institucionais dos usuários, mas sem causar sua interrupção. Requisições de serviços importantes para o desempenho de atividades da área-meio e fim do órgão.
Baixa	8 horas	Chamados destinados ao esclarecimento de dúvidas, bem como a problemas que não afetem o desempenho e disponibilidade dos recursos computacionais relativos às atividades institucionais dos usuários. Chamados que demandam prazo mais longo para conclusão.

9.3.10.1.3. A CONTRATANTE poderá, por interesse da Gestão e/ou Fiscalização Contratual, requerer a reclassificação de chamados para níveis menores ou maiores de criticidade.

9.3.10.1.4. A reclassificação de chamados deverá ser feita imediatamente após a identificação de divergência entre a atividade classificada e o objeto da solicitação ou incidente, com justificativa registrada no campo apropriado ou nos comentários técnicos do chamado. A omissão nesse procedimento poderá acarretar glosas, falhas no SLA ou falhas operacionais.

9.3.10.1.5. É proibido reclassificar chamados com o intuito de alterar prazos, ocultar falhas ou manipular indicadores, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

9.3.10.2. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS DO 1º NÍVEL

Indicador	**Criticidade**			
	Altíssima	**Alta**	**Média**	**Baixa**
Descrição	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 1 (uma) hora útil, contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 2 (duas) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 4 (quatro) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 8 (oito) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.
Periodicidade	Mensal			
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM			
Fórmula de Cálculo/Aferição	(Total de chamados de criticidade **Altíssima** resolvidos em até 1 hora / Total de chamados de criticidade **Altíssima** abertos) x 100	(Total de chamados de criticidade **Alta** resolvidos em até 2 horas / Total de chamados de criticidade **Alta** abertos) x 100	(Total de chamados de criticidade Média resolvidos em até 4 horas / Total de chamados de criticidade **Média** abertos) x 100	(Total de chamados de criticidade **Baixa** resolvidos em até 8 horas / Total de chamados de criticidade **Baixa** abertos) x 100
Unidade de medida	%			

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 201

Meta	>= 99%		
Glosa	1,5% (um e meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.	1% (um por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.

Indicador	**Índice de início de atendimento de chamados em até 10 (dez) minutos**	**Índice de satisfação do usuário**	**Índice de reabertura de chamados**	**Índice de resolução no primeiro contato (retenção no N1)**	**Índice de ligações com tempo médio de espera de até 30 (trinta) segundos**	**Índice de abandono de ligações**
Descrição	A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento em um tempo máximo de até 10 minutos dos chamados abertos, contados a partir do registro do chamado no sistema.	Medir o índice de satisfação do usuário pelos serviços prestados.	Medir o índice de chamados reabertos por solução incorreta ou incompleta.	Medir o percentual de incidentes e requisições resolvidos sem repasse para N2/N3.	A CONTRATADA deverá atender as ligações telefônicas em um tempo máximo de até 30 (trinta) segundos. O indicador afere ligações atendidas fora do tempo estipulado de atendimento.	Medir o percentual de ligações não atendidas por abandono dos usuários.
Periodicidade	Mensal					
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM				URA	
Fórmula de cálculo / Aferição	(Total de chamados iniciados em até 10 minutos / Total de chamados) x 100	(Total de respostas da pesquisa de sa sfação que considerarem o serviço prestado como ótimo ou bom / Total de respostas da pesquisa de satisfação) x 100	(Total de chamados reabertos / Total de chamados encerrados) x 100	(Total de chamados encerrados no N1 / Total de chamados recebidos no N1) x 100	(Total de ligações atendidas em até 30 segundos / Total de ligações atendidas) x 100	(Total de ligações abandonadas / Total de ligações recebidas) x 100
Unidade de medida	%					
Meta	>= 99%	>= 90%	≤ 5%	70% a 85%	>= 99%	≤ 5%
Glosa	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.					

9.3.10.3. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS DO 2º NÍVEL

Indicador	**Criticidade**

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 202

	Altíssima	**Alta**	**Média**	**Baixa**
Descrição	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 1 (uma) hora útil, contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 2 (duas) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 4 (quatro) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 8 (oito) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.
Periodicidade	Mensal			
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM			
Fórmula de Cálculo/Aferição	(Total de chamados de criticidade **Altíssima** resolvidos em até 1 hora / Total de chamados de criticidade **Altíssima** abertos) x 100	(Total de chamados de criticidade **Alta** resolvidos em até 2 horas / Total de chamados de criticidade **Alta** abertos) x 100	(Total de chamados de criticidade Média resolvidos em até 4 horas / Total de chamados de criticidade **Média** abertos) x 100	(Total de chamados de criticidade **Baixa** resolvidos em até 8 horas / Total de chamados de criticidade **Baixa** abertos) x 100
Unidade de medida	%			
Meta	>= 99%			
Glosa	1,5% (um e meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.		1% (um por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.

Indicador	**Índice de início de atendimento de chamados em até 10 (dez) minutos**	**Índice de satisfação do usuário**	**Índice de reabertura de chamados**	**Índice de escalonamento para N3**	**Índice de backlog de chamados**
Descrição	A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento em um tempo máximo de até 10 minutos dos chamados abertos, contados a partir do registro do chamado no sistema.	Medir o índice de satisfação do usuário pelos serviços prestados.	Medir o índice de chamados reabertos por solução incorreta ou incompleta.	Medir o percentual de chamados que exigem suporte de N3 ou fabricante.	Medir o percentual de chamados em aberto, pendentes de solução, além do prazo de SLA, devendo ser mantido: • menos de 10% do backlog total com o prazo de SLA estourado; • nenhum chamado de prioridade Altíssima e Alta pode permanecer no backlog por mais de 24 horas; e • 90% dos chamados no backlog devem ter menos de 3 dias úteis de idade.
Periodicidade	Mensal				
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM				

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 203

Fórmula de cálculo / Aferição	(Total de chamados iniciados em até 10 minutos / Total de chamados) x 100	(Total de respostas da pesquisa de sa sfação que considerarem o serviço prestado como ótimo ou bom / Total de respostas da pesquisa de satisfação) x 100	(Total de chamados reabertos / Total de chamados encerrados) x 100	(Total de chamados encerrados no N2 / Total de chamados recebidos no N2) x 100	• Verificação automática em ferramenta ITSM do total de chamados em aberto (backlog). • Cálculo percentual de chamados com SLA estourado sobre o total do backlog. • Identificação de chamados de prioridade Altíssima e Alta e cálculo de tempo em backlog. • Análise da idade dos chamados (tempo desde abertura até a data atual) e classificação por faixas (< 3 dias úteis, ≥ 3 dias úteis).
Unidade de medida	%				
Meta	>= 99%	>= 90%	≤ 5%	≤ 10% – 15%	• Menos de 10% do backlog total com SLA estourado; • 0% de chamados de prioridade Alta/Crítica com mais de 24 horas em backlog; • 90% dos chamados no backlog com idade menor que 3 dias úteis.
Glosa	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.				

9.3.10.3.1. As glosas previstas nas tabelas dos itens 9.3.10.2 e 9.3.10.3 serão calculadas por indicador avaliado, podendo ter aplicação cumulativa.

9.3.10.3.2. Além dos indicadores das Tabelas dos itens 9.3.10.2 e 9.3.10.3, serão aplicadas glosas em função do descumprimento dos Termos de Serviço definidos na Tabela abaixo, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

9.3.10.4. TERMOS DE SERVIÇOS

Item	Descrição	Referência	Glosa
TS1	Suspender ou interromper os serviços contratados, bem como os respectivos SLAs de atendimento, sem justificativa formal e plausível, excetuando-se apenas situações devidamente caracterizadas como caso fortuito ou força maior.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS2	Ficar constatado que o chamado de requisição de serviço ou incidente foi finalizado sem a anuência do Perfil Usuários Prioridade 1 ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou, ainda, que a CONTRATADA deixou de realizar os devidos testes de aferição efetiva para a resolução. Aplicável nos casos em que não houver reabertura.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 204

TS3	Ficar constatado que o chamado de requisição de serviço ou incidente foi finalizado sem a anuência do Perfil Prioridade 0 ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou, ainda, que a CONTRATADA deixou de realizar os devidos testes de aferição efetiva para a resolução. Aplicável nos casos em que não houver reabertura.	Por ocorrência	0,5% (cinco décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS4	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de omissão na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS5	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS6	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS7	Excluir, alterar ou remover definitivamente registros em sistemas a que tenha acesso, incluindo, mas não se limitando, a perfis de usuários, históricos de chamados, logs de acesso ou dados de configuração, sem a prévia autorização formal e expressa da CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS8	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, levantamentos e inventários, dentro do prazo de cinco dias úteis após a execução do serviço.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS9	Deixar de comunicar, formal e imediatamente, à CONTRATANTE, acerca da realização de manutenção programada ou indisponibilidade total ou parcial da ferramenta ITSM, nos termos do item 6.8.8 deste TR.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS10	Deixar de comunicar, formal e imediatamente, à CONTRATANTE, a ocorrência de indisponibilidade total ou parcial da Central de Atendimento Remoto e/ou da Unidade de Resposta Audível (URA).	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS11	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS12	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 205

			fixado na respectiva OS
TS13	Deixar de zelar ou causar qualquer dano em máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE, utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS14	Perder dados ou informações corporais por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	1,5% (um e meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS15	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS16	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e correções de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS17	Deixar de manter atualizada a Base de Dados de Conhecimentos, com as rotinas, scripts e procedimentos operacionais indispensáveis ao atendimento, devendo produzir novos conteúdos quando identificadas demandas inéditas, revisar ou atualizar conteúdos já existentes, sempre que houver alteração tecnológica, de processo ou de nível de serviço que os torne obsoletos.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS18	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários para a CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS19	Deixar de registrar, de forma completa e tempestiva, na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, todas as informações e ocorrências relativas ao atendimento de chamados (incidentes, requisições, mudanças, problemas e disponibilidades). O registro deverá conter, no mínimo: detalhamento da causa identificada, solução aplicada, justificativa para eventual estouro de SLA, agendamentos realizados, tentativas de contato com o usuário, justificativa de eventual suspensão de SLA, bem como quaisquer outras informações relevantes para a rastreabilidade e transparência do chamado.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS20	Deixar de reclassificar o chamado sempre que for identificada divergência entre a classificação inicialmente atribuída e o objeto	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 206

	efetivo da solicitação ou incidente, devendo a justificativa ser registrada de forma clara e objetiva no campo apropriado ou nos comentários técnicos do chamado.		fixado na respectiva OS
TS21	Reclassificar chamados com o objetivo de alterar prazos de atendimento e resolução, ocultar falhas operacionais, manipular indicadores de desempenho ou, de qualquer forma, distorcer a real natureza da demanda.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS22	Deixar de implementar relatório solicitado pela CONTRATANTE dentro do prazo previamente acordado.	Por dia de atraso	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS23	Não atualizar e parametrizar a ferramenta de ITSM de acordo com as exigências deste Termo de Referência dentro do período de adaptação (120 dias).	Por dia de atraso	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS24	Deixar de implementar e parametrizar a ferramenta de Chatbot em ambiente de produção, de acordo com as exigências deste Termo de Referência, dentro do período de 90 dias após a assinatura do contrato.	Por dia de atraso	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS

9.3.10.5. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador de serviços.

9.3.11. **INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE RESOLUÇÃO DE CHAMADOS PARA 3º NÍVEL**

Indicador	**Criticidade**			
	Altíssima	**Alta**	**Média**	**Baixa**
Descrição	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 1 (uma) hora útil, contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 2 (duas) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 4 (quatro) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 8 (oito) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.
Periodicidade	Mensal			
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM			
Fórmula de Cálculo/Aferição	(Total de chamados de criticidade **Altíssima** resolvidos em até 1	(Total de chamados de criticidade **Alta** resolvidos em até 2	(Total de chamados de criticidade Média resolvidos em até 4	(Total de chamados de criticidade **Baixa** resolvidos em até 8

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 207

	hora / Total de chamados de criticidade **Altíssima** abertos) x 100	horas / Total de chamados de criticidade **Alta** abertos) x 100	horas / Total de chamados de criticidade **Média** abertos) x 100	horas / Total de chamados de criticidade **Baixa** abertos) x 100
Unidade de medida	%			
Meta	>= 99%			
Glosa	1,5% (um e meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.		1% (um por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.

Indicador	**Índice de início de atendimento de chamados em até 10 (dez) minutos**	**Índice de satisfação do usuário**	**Índice de reabertura de chamados**	**Índice de escalonamento para N3**	**Índice de backlog de chamados**
Descrição	A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento em um tempo máximo de até 10 minutos dos chamados abertos, contados a partir do registro do chamado no sistema.	Medir o índice de satisfação do usuário pelos serviços prestados.	Medir o índice de chamados reabertos por solução incorreta ou incompleta.	Medir o percentual de chamados que exigem suporte de fabricante.	Medir o percentual de chamados em aberto, pendentes de solução, além do prazo de SLA, devendo ser mantido: • menos de 10% do backlog total com o prazo de SLA estourado; • nenhum chamado de prioridade Altíssima e Alta pode permanecer no backlog por mais de 24 horas; e • 90% dos chamados no backlog devem ter menos de 3 dias úteis de idade.
Periodicidade	Mensal				
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM				
Fórmula de cálculo / Aferição	(Total de chamados iniciados em até 10 minutos / Total de chamados) x 100	(Total de respostas da pesquisa de sa sfação que considerarem o serviço prestado como ótimo ou bom / Total de respostas da pesquisa de satisfação) x 100	(Total de chamados reabertos / Total de chamados encerrados) x 100	(Total de chamados encerrados no N3 / Total de chamados recebidos no N3) x 100	• Verificação automática em ferramenta ITSM do total de chamados em aberto (backlog). • Cálculo percentual de chamados com SLA estourado sobre o total do backlog. • Identificação de chamados de prioridade Altíssima e Alta e cálculo de tempo em backlog. • Análise da idade dos chamados (tempo desde abertura até a data atual) e classificação por faixas (< 3 dias úteis, ≥ 3 dias úteis).
Unidade de medida	%				

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 208

Meta	>= 99%	>= 90%	≤ 5%	≤ 10% – 15%	• Menos de 10% do backlog total com SLA estourado; • 0% de chamados de prioridade Alta/Crítica com mais de 24 horas em backlog; • 90% dos chamados no backlog com idade menor que 3 dias úteis.
Glosa	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.				

9.3.12. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS PARA 3º NÍVEL

9.3.12.1. Os serviços críticos são aqueles em que a indisponibilidade afeta de forma grave e direta o funcionamento de uma instituição. Os Serviços de TIC são essenciais ao funcionamento do MPMA considerando a constante evolução tecnológica e o surgimento de novos serviços. A lista de serviços críticos poderá sofrer alterações durante a vigência do contrato. Os serviços classificados como críticos estão indicados abaixo, a saber:

9.3.12.1.1. Infraestrutura de Redes do MPMA;
9.3.12.1.2. Serviços de Segurança;
9.3.12.1.3. Servidores Windows, Linux e demais aplicações;
9.3.12.1.4. Serviços de Virtualização;
9.3.12.1.5. Solução de Backup;
9.3.12.1.6. Solução de Storage;
9.3.12.1.7. Serviços de Banco de Dados;
9.3.12.1.8. Serviços e DevOps e Ferramentas Corporativas;

9.3.12.2. No momento em que a CONTRATANTE demandar à CONTRATADA um serviço/projeto que envolvam duas ou mais atividades de rotina do catálogo de serviços, a CONTRATADA deverá elaborar e encaminhar um plano de trabalho em até 3 dias úteis, a contar do primeiro dia útil após o dia em que houve a demanda, com a estimativa de horas necessárias, limitando, quando se tratar de atividades passíveis de mensuração de tempo, a no máximo a soma do quantitativo de horas previstos para cada atividade do catálogo, para a referida exigência, sem ônus para a CONTRATANTE.

9.3.12.3. Acerca do que trata do item anterior a CONTRATADA deverá, após aprovação da equipe de fiscalização, realizar as devidas configurações na ferramenta de ITSM para fins de disponibilização de chamado customizado com as características do plano de trabalho apresentado, sem ônus para a CONTRATANTE.

9.3.12.4. Será considerado para atendimento dos níveis mínimos de serviço N3 os horários configurados na ferramenta de ITSM (conforme documento referenciado no item 7.2.66), cujos chamados poderão ser abertos pela CONTRATANTE, salvo as demandas provenientes de planos de trabalho, os quais constarão a estimativa de tempo.

9.3.12.5. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS - DISPONIBILIDADE

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 209

9.3.12.5.1. A medição de todas as disponibilidades de serviços destacados neste item dar-se-á mediante o seguinte cálculo:

$$IDMS = (100 - \frac{\{[THIM - (THEMP + THIC)] * 100\}}{THP})\%$$

9.3.12.5.2. O qual tem-se as seguintes variáveis:

9.3.12.5.2.1. IDMS – Índice de Disponibilidade Mensal;

9.3.12.5.2.2. THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês;

9.3.12.5.2.3. THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia);

9.3.12.5.2.4. THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva;

9.3.12.5.2.5. THIC – Total de Horas Indisponíveis que dependeram de Terceiros para restabelecimento.

9.3.12.5.3. As horas para mensuração das variáveis THEMP e THIC apenas serão consideradas quando possuírem a devida comprovação.

Infraestrutura de redes do MPMA	
Descrição	Índice de disponibilidade para equipamentos e servidores físicos da rede do órgão que não estejam descritos nas demais tabelas de indicadores. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções que dependeram de terceiros para restabelecimento, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,50%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Serviços de Segurança	
Descrição	Índice de disponibilidade para serviços e equipamentos de perímetro e segurança. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções que dependam de terceiros para restabelecimento, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,70%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre	Entre 99,70% e 100%: Pagamento Integral.

o valor mensal)	Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Servidores Windows, Linux e demais aplicações	
Descrição	Índice de disponibilidade para os Servidores Windows, Linux, bem como aplicações e sistemas que não estejam descritos nas demais tabelas de indicadores. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ 99,50% DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Serviços de Virtualização	
Descrição	Índice de disponibilidade para os serviços de virtualização. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,50%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Solução de Backup	
Descrição	Índice de disponibilidade para os serviços e equipamentos de Backup. Toda a solução deverá permanecer disponível para uso, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento e medição serão realizados e extraídos por meio do módulo de gerenciamento da solução de backup da CONTRATANTE, atualmente o produto utilizado é o Dell EMC Networker Backup (*hardware* - Datadomain 6300).
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,50%** DE DISPONIBILIDADE.

Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Solução de Storage	
Descrição	Índice de disponibilidade para os serviços de armazenamento, segurança e guarda de dados – Storage. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,70%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,70% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Serviços de Banco de Dados	
Descrição	Índice de disponibilidade para os serviços de banco de dados. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,70%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,70% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Serviços DevOps e ferramentas Corporativas	
Descrição	Índice de disponibilidade para Serviços de Containers, orquestração, Git, transição e versionamento entre ambientes de desenvolvimento, homologação, teste e produção. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.

Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,50%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

9.3.12.6. NOTIFICAÇÃO E REGISTRO DE INCIDENTES

9.3.12.6.1. Tem como objetivo medir o número de falhas na notificação ou reporte dos incidentes, por meio da equipe de monitoramento e controle do ambiente de TIC.

9.3.12.6.2. O objetivo é registrar e notificar as áreas responsáveis acerca das falhas e erros funcionais nos serviços corporativos, bem como comunicar aos Gestores dos serviços.

9.3.12.6.3. A notificação será feita por meio de lançamentos na ferramenta de gestão de incidentes e requisições de serviços ou por e-mail, contato telefônico e mensagem telefônica.

Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços – Notificação e Registro de Incidentes

Descrição	Medir o número de falhas na notificação ou reporte dos incidentes.
Medição	O acompanhamento será feito pela CONTRATANTE, mediante lançamentos na ferramenta de registro de incidentes e requisições de serviços. Em situações de interrupção ou demora no restabelecimento dos Serviços Críticos, a notificação deverá ocorrer em até 10 minutos. O registro deverá ser feito pela CONTRATADA e encaminhado aos Gestores para acompanhamento e Controle. A periodicidade de medição é mensal, do 1º ao último dia do mês.
Meta	Não serão admitidas falhas ou ausências de registro e comunicação de Incidentes ou paradas no ambiente de TIC. O Operador de NOC ou Analista responsável ou a ferramenta de automação e detecção de incidentes utilizada (Ex.: Zabbix, Dynatrace ou similar), terá o limite de até 10 (dez) minutos para realizar o procedimento na solução de monitoramento de “aceitar ou reconhecer” o alerta como Incidente ou Problema. Após esse procedimento, um Ticket deverá ser aberto automaticamente para a fila responsável pela atuação do referido serviço. Portanto, a meta é igual a 100% das notificações dentro do prazo de detecção (até 10 minutos após a detecção).
Glosa	1% (um por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada falha de notificação até o limite de 3 ocorrências. 2% (dois por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada falha de notificação superior a 3, por mês.

Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços – Reincidência de Incidentes

Descrição	Monitorar e reduzir a repetição de incidentes com a mesma causa raiz em janela de tempo definida, prevenindo "soluções paliativas" e o incentivo à geração de novas OS pelo mesmo problema.
Medição	Considera-se reincidente o incidente que, após encerrado, reaparece com a mesma causa (mesmo CI/sistema e mesma categorização de causa) em até 60 dias.
Meta	Indicador (IR): $IR = (\frac{número\ de\ incidentes\ reincidentes\ no\ mês}{número\ total\ de\ incidentes\ encerrados\ no\ mês}) * 100$ IR <= 5% Janela de aferição mensal. Janela de reincidência 90 dias após o fechamento do incidente original. **Evidências.** Relatório do ITSM contendo: ID do incidente original e do reincidente, CI/serviço impactado, categorização de causa raiz, datas de abertura/encerramento e comprovação de solução definitiva.
Glosa	Glosa mensal = min{(IR - Meta) x 2% , 10%} aplicada sobre o valor consolidado das OSs do período. Para cada incidente crítico (Altíssima/Alta) reincidente: Glosa adicional de 1% por ocorrência, limitada a 5% no mês. Melhoria contínua: A CONTRATADA deverá apresentar, trimestralmente, relatório de análise de causa raiz e plano de ação para redução do IR. A ausência ou inconsistência do relatório sujeita a glosa adicional de 1% no mês.

9.3.12.7. As glosas previstas nas tabelas dos itens 9.3.11 e 9.3.12 serão calculadas por indicador avaliado, podendo ter aplicação cumulativa.

9.3.12.8. Além dos indicadores das Tabelas dos itens 9.3.11 e 9.3.12, serão aplicadas glosas em função do descumprimento dos Termos de Serviço de Qualidade definidos nas Tabelas do item 9.3.15, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

9.3.12.9. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador de serviços.

9.3.13. **INDICADORES DE IMPLANTAÇÃO E DISPONIBILIDADE DE FERRAMENTAS/SOLUÇÕES E ENTREGA DE DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA PARA SERVIÇOS DE 3º NÍVEL**

Chatbot implantado e disponível

Descrição	A contratada deverá implantar chatbot customizado e integrado à ferramenta de ITSM, possibilitando abertura e acompanhamento de chamados pelos usuários.
Instrumento de medição	Logs do ITSM/chatbot e solução de monitoramento.
Meta	• Disponibilização até o 90º dia da vigência contratual. • Índice de disponibilidade mensal ≥ 99%.
Glosa (sobre o valor mensal)	• Implantação não realizada no prazo: 5% do valor da OS por mês de atraso. • A cada 0,5% abaixo da meta de disponibilidade mensal: 1% sobre o valor da OS.

App Mobile (abertura/consulta de chamados)	
Descrição	Disponibilização de aplicativo para abertura, consulta e acompanhamento de chamados em dispositivos móveis.
Instrumento de medição	Relatório de disponibilidade e uso do app mobile.
Meta	• Até o 90º dia da vigência contratual; • Índice de disponibilidade mensal ≥ 99%.
Glosa (sobre o valor mensal)	• Implantação não realizada no prazo: 5% do valor da OS por mês de atraso. • A cada 0,5% abaixo da meta de disponibilidade mensal: 1% sobre o valor da OS.

Ferramentas de automação/scripts	
Descrição	Implantar ferramenta de automação de processos de infraestrutura, com execução de scripts em demandas recorrentes.
Instrumento de medição	Relatórios de automação e implementação de scripts.
Meta	• Implantação em até 120 dias da assinatura do contrato. • Pelo menos 80% das demandas recorrentes devem ser automatizadas após 6 meses de operação.

Glosa (sobre o valor mensal)	• Implantação não realizada no prazo: 2% do valor da OS por mês de atraso. • A cada 5% abaixo da meta de automação: 1% sobre o valor da OS.

Base de conhecimento atualizada	
Descrição	Criar e manter base de conhecimento atualizada, com roteiros de atendimento (scripts) revisados mensalmente.
Instrumento de medição	Relatórios mensais da base de conhecimento e análise da equipe de fiscalização contratual.
Meta	Atualização mensal obrigatória, com inclusão de todos os scripts e roteiros validados.
Glosa (sobre o valor mensal)	0,5% do valor da OS por cada falha de atualização.

Ferramenta de ITSM (disponibilidade)	
Descrição	A ferramenta de ITSM deve permanecer disponível em regime 24x7 para abertura, acompanhamento e gestão de chamados.
Instrumento de medição	Aferição mensal, com base em relatórios automáticos da própria ferramenta ou sistema de monitoramento homologado pela CONTRATANTE. Considerar como indisponibilidade o período em que o sistema estiver fora do ar ou impossibilitar a utilização de suas principais funcionalidades (abertura, acompanhamento, atualização e encerramento de chamados). Não serão considerados para o cálculo os períodos de manutenção preventiva ou corretiva previamente agendada e comunicada à CONTRATANTE, desde que aprovados pela fiscalização.
Meta	Disponibilidade mensal de ≥ 99,5%
Glosa (sobre o valor mensal)	A cada 0,1% abaixo da meta de disponibilidade: 1% sobre o valor da OS.

URA

Descrição	Disponibilizar Unidade de Resposta Audível com funcionalidades suficientes para o atendimento aos usuários.
Instrumento de medição	Aferição mensal, com base em relatórios técnicos emitidos pelo sistema de monitoramento da URA ou solução homologada pela CONTRATANTE. Considerar como indisponibilidade qualquer período em que a URA não permita atendimento automatizado ou encaminhamento das chamadas. Não serão considerados para o cálculo os períodos de manutenção preventiva ou corretiva previamente agendada e comunicada à CONTRATANTE, desde que aprovados pela fiscalização.
Meta	• Implantação em até 120 dias da assinatura do contrato. • Índice de disponibilidade mensal ≥ 99,0%.
Glosa (sobre o valor mensal)	• Implantação não realizada no prazo: 2% do valor da OS por mês de atraso. • A cada 0,5% abaixo da meta de disponibilidade: 1% sobre o valor da OS.

Ferramenta de Acesso Remoto	
Descrição	Disponibilização e homologação da solução.
Instrumento de medição	Entrega/Teste/Instalação/Configuração/Funcionamento da solução no ambiente da CONTRATANTE e homologação pela equipe de fiscalização.
Meta	Implantação até o início da execução das Ordens de Serviço, conforme prazo definido na tabela do item 6.4 Requisitos Temporais.
Glosa (sobre o valor mensal)	5% do valor da OS por semana de atraso, até o limite de 25%.

Plano inicial de execução dos serviços	
Descrição	Entrega do plano inicial de execução dos serviços.
Instrumento de medição	Entrega documental homologada pela equipe de fiscalização contratual.
Meta	Até 30 dias da assinatura do contrato.
Glosa (sobre o valor mensal)	5% do valor da OS por semana de atraso, até o limite de 25%.

Plano de escalonamento	
Descrição	Entrega do plano de escalonamento.
Instrumento de medição	Entrega documental homologada pela equipe de fiscalização contratual.
Meta	Até 30 dias da assinatura do contrato.
Glosa (sobre o valor mensal)	5% do valor da OS por semana de atraso, até o limite de 25%.

Plano de comunicação	
Descrição	Entrega do plano de comunicação.
Instrumento de medição	Entrega documental homologada pela equipe de fiscalização contratual.
Meta	Até 30 dias da assinatura do contrato.
Glosa (sobre o valor mensal)	5% do valor da OS por semana de atraso, até o limite de 25%.

Plano de continuidade	
Descrição	Entrega do plano de continuidade.
Instrumento de medição	Entrega documental homologada pela equipe de fiscalização contratual.
Meta	Até 30 dias da assinatura do contrato.
Glosa (sobre o valor mensal)	5% do valor da OS por semana de atraso, até o limite de 25%.

9.3.14. CONTROLE E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE OPERAÇÃO ASSISTIDA

9.3.14.1. Tem como objetivo gerenciar a correta utilização das UP (Unidade de Projeto) dos serviços de operação assistida referente à pontualidade e qualidade na entrega dos serviços demandados pela CONTRATANTE;

9.3.14.2. Os fatores de tempo de entrega e produtos/serviços entregáveis deverão estar previstos na Ordem de Serviço;

9.3.14.3. Ao final de cada produto ou projeto desenvolvido, deverá ser emitido e apresentado “Relatório de Serviços de Operação Assistida”, contendo o plano de arquitetura da solução entregue, descrição detalhada das atividades desenvolvidas com apuração dos serviços prestados para verificação e atesto pelo Fiscal do Contrato.

Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços – Serviços de Operação Assistida

Descrição	Tem como objetivo gerenciar a correta utilização de UP referente à pontualidade e qualidade na entrega dos serviços demandados pela CONTRATANTE.
Medição	Acompanhamento realizado pelo Fiscal do Contrato indicado pela CONTRATANTE, por meio de emissão de OS (ordem de serviços), com data de início e fim definidos e acordados entre as partes.
Meta	**100%** dos projetos entregues no prazo.
Glosa	1% (um por cento) do valor da OS de Operação Assis da para cada dia de atraso, até o limite de 10 (dez) dias corridos. Do 11º ao 20º dia, 2% (dois por cento) do valor da OS de Operação Assistida para cada dia de atraso. Do 21º ao 30º dia, 3% (três por cento) do valor da OS de Operação Assistida para cada dia de atraso. Acima de 30 (trinta) dias corridos, a OS será cancelada, sem ônus à CONTRATANTE, e a CONTRATADA ficará sujeita à multa de 25% do valor da OS de Operação Assistida.

9.3.15. TERMOS DE SERVIÇO E QUALIDADE

9.3.15.1. Além dos indicadores das tabelas acima, serão aplicadas glosas em função do descumprimento dos Termos de Serviço e Qualidade definidos nas Tabelas abaixo, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

Procedimentos para o Grupo de Operação e Monitoramento da Infraestrutura

Nº	Grupo de Serviço	Descrição da Atividade	Meta/Referência	Glosa
TSQ 1	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de realizar, em até 4 horas úteis, carga de arquivos de dados para sistemas (Deploy), quando solicitado.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) para cada 30 (trinta) minutos de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 2	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de efetuar testes de integridade por meio de acompanhamento das Rotinas de backup e realização de restore.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 3	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de recuperar restores solicitados dentro do tempo de retenção.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 4	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de emitir/apresentar, em até 20 horas úteis, relatório de desempenho de Monitoração, quando solicitado, contendo as falhas críticas, número de ocorrências e resultado do desempenho e disponibilidade dos serviços.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) para cada hora de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 5	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de efetuar o controle, estoque e substituição de fitas LTO na Tape Library e cofre de fitas	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 6	Operação e Monitoramento	Deixar de elaborar e entregar plano de trabalho dos chamados de rotina N3 relativo aos serviços de operação e	Por plano de trabalho	0,1% (um décimo por cento) para cada para cada dia útil de atraso

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 219

	da Infraestrutura	monitoramento em até 3 dias úteis conforme item 8.3.11.2		do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 7	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de atender demandas previstas no item 8.3.11.2, relacionadas aos serviços de operação e monitoramento, dentro da quantidade de horas estimadas, considerando o horário de atendimento definido no item 5.2.2, bem como os atendimentos decorrentes de incidentes ocorridos fora do expediente administrativo e das atividades de manutenção programada, atualizações de softwares e demais serviços especializados de Nível 3 que, por sua natureza, demandem execução em horários diferenciados, de forma a não impactar a rotina institucional.	Por Demanda	0,1% (um décimo por cento) para cada hora de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência

Procedimentos para o Grupo de Sustentação da Infraestrutura

Nº	Grupo de Serviço	Descrição da Atividade	Meta/Referência	Glosa
TSQ 1	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de ligar/desligar servidores no Datacenter quando solicitado pela CONTRATANTE, conforme normas internas estabelecidas.	Por ocorrência	1% (um por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 2	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de revisar a documentação de desligamento e religação do CPD, atualizar a relação dos mesmos, corrigindo, se necessário, os procedimentos nele especificados.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 3	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de disponibilizar semanalmente atualizações de segurança para as estações de trabalho do MPMA.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 4	Sustentação da Infraestrutura	Garantir que o software cliente de antivírus esteja instalado nas estações de trabalhos e notebooks, com a política aplicada e reportando seus logs ao servidor de antivírus, a partir da análise de uma amostra de estações.	97% das estações de trabalho	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta
TSQ 5	Sustentação da Infraestrutura	Garantir que o software cliente de antivírus dos desktops esteja com as definições atualizadas com no máximo 3 (três) dias de defasagem para a definição mais atual do fabricante da ferramenta de antivírus.	97% das estações de trabalho	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta
TSQ 6	Sustentação da Infraestrutura	Incluir ou alterar no sistema de diretório (AD), os dados do novo usuário de forma padronizada, conforme Roteiro de	100% dos registros de cadastro de usuários	0,1% (um décimo por cento) do valor fixado na respectiva

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 220

		Cadastro e mediante solicitação da área responsável.	padronizados	OS para cada usuário registrado fora do padrão
TSQ 7	Sustentação da Infraestrutura	Configurar nos servidores de rede parâmetros para monitoração incluindo os checks, definindo áreas de logs e outros que permitam controles remotos e incluir o novo servidor nas ferramentas de monitoração e controle de desempenho.	100% dos servidores configurados corretamente	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada servidor fora do padrão
TSQ 8	Sustentação da Infraestrutura	Instalar, remover ou remanejar fisicamente de forma padronizada o equipamento no rack se for o caso ou conforme definição do CONTRATANTE.	100% dos servidores instalados corretamente	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada equipamento instalado fora do padrão
TSQ 9	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação e implementação de melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 10	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação, revisão de regras e implementação de melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução Firewall.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 11	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação de desempenho, consumo e bloqueios de acesso à Internet.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 12	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação detalhada das características de utilização do Storage.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 13	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação detalhada das características de utilização da solução de Virtualização.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 221

TSQ 14	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de elaborar e entregar plano de trabalho dos chamados de rotina N3 relativo aos serviços de sustentação da infraestrutura em até 3 dias úteis conforme item 8.3.11.2	Por Plano de Trabalho	0,1% (um décimo por cento) para cada para cada dia útil de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 15	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de atender demandas previstas no item 8.3.11.2, relacionadas aos serviços de operação e monitoramento, dentro da quantidade de horas estimadas, considerando o horário de atendimento definido no item 5.2.2, bem como os atendimentos decorrentes de incidentes ocorridos fora do expediente administrativo e das atividades de manutenção programada, atualizações de softwares e demais serviços especializados de Nível 3 que, por sua natureza, demandem execução em horários diferenciados, de forma a não impactar a rotina institucional.	Por Demanda	0,1% (um décimo por cento) para cada hora de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência

Procedimentos para o grupo de Administração de Banco de Dados

Nº	Grupo de Serviço	Descrição da Atividade	Meta/Referência	Glosa
TSQ 1	Administração de Banco de Dados	Avaliação detalhada das características de utilização do Banco de Dados.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 2	Administração de Banco de Dados	Concessão, revogação e revisão de privilégios de acesso aos bancos de dados e seus objetos.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 3	Administração de Banco de Dados	Manter atualizado o desenho de Projeto Físico e Lógico dos Bancos de Dados instalados no MPMA.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por falha na execução do procedimento

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 222

TSQ 4	Administração de Banco de Dados	Deixar de elaborar e entregar plano de trabalho dos chamados de rotina N3 relativo aos serviços de sustentação da infraestrutura em até 3 dias úteis conforme item 8.3.11.2	Por Plano de Trabalho	0,1% (um décimo por cento) para cada para cada dia útil de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 5	Administração de Banco de Dados	Deixar de atender demandas previstas no item 8.3.11.2, relacionadas aos serviços de operação e monitoramento, dentro da quantidade de horas estimadas, considerando o horário de atendimento definido no item 5.2.2, bem como os atendimentos decorrentes de incidentes ocorridos fora do expediente administrativo e das atividades de manutenção programada, atualizações de softwares e demais serviços especializados de Nível 3 que, por sua natureza, demandem execução em horários diferenciados, de forma a não impactar a rotina institucional.	Por Demanda	0,1% (um décimo por cento) para cada hora de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência

Procedimentos para o Grupo Projetos de Operação Assistida

Nº	Grupo de Serviço	Descrição da Atividade	Meta/Referência	Glosa
TSQ 1	Projetos de Operação Assistida	Apresentação formal da Estimativa e Proposta Técnica.	Até 7 (sete) dias corridos após solicitação da CONTRATANTE	0,5% (meio por cento) do valor fixado na OS de Operação Assis da por cada dia de atraso na entrega
TSQ 2	Projetos de Operação Assistida	Início dos serviços, após emissão da Ordem de Serviços.	Até 3 (três) dias úteis	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na OS de Operação Assistida por cada dia de atraso

9.3.16. Sem prejuízo da plena aplicação do disposto neste item 9.3, o Relatório de Execução dos Serviços deverá ser entregue mensalmente, de forma a demonstrar o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos – NMSE.

9.3.17. As glosas decorrentes do não atingimento dos níveis mínimos de serviços serão aplicadas sobre o valor das Ordens de Serviço (OS) emitidas no mês, observado o limite máximo de 25% (vinte e cinco por cento) do valor global mensal devido à contratada.

9.3.17.1. Caso o descumprimento dos níveis de serviço implique percentual superior ao limite estabelecido, a glosa será aplicada até o teto de 25%, ficando o excedente caracterizado como inexecução contratual grave, sujeita à aplicação das penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021 e neste contrato, inclusive multa e rescisão contratual.

9.4. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

9.4.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 14.133/2021, a Contratada que:

9.4.1.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;

9.4.1.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

9.4.1.3. Der causa à inexecução total do contrato;

9.4.1.4. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

9.4.1.5. Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

9.4.1.6. Praticar ato fraudulento na execução do contrato;

9.4.1.7. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

9.4.1.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.4.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 224

9.4.2.1. **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

9.4.2.2. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 9.4.1.2, 9.4.1.3 e 9.4.1.4 desta cláusula, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

9.4.2.3. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 9.4.1.5 a 9.4.1.8 do subitem acima do Contrato, bem como nos subitens 9.4.1.2 a 9.4.1.4, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.2.4. **Multa:**

9.4.2.4.1. **Moratória** de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

9.4.2.4.2. **Moratória** de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

9.4.2.4.2.1. O atraso superior a 30(trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

9.4.2.4.3. **Compensatória,** para as infrações previstas nos subitens 9.4.1.5 a 9.4.1.8 de 5% a 15% do valor do contrato;

9.4.2.4.4. **Compensatória,** para a inexecução total do contrato prevista no subitem 9.4.1.3 de 20% a 30% do valor do contrato;

9.4.2.4.5. Para as infrações descritas nos subitens 9.4.1.1, 9.4.1.2 e 9.4.1.4, a multa será de 15% a 20% do valor do Contrato.

9.4.3. A aplicação das sanções previstas neste contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.4. Todas as sanções previstas neste contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.5. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.5.1. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.4.6. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 225

do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.4.7. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

9.4.7.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

9.4.7.2. As peculiaridades do caso concreto;

9.4.7.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.4.7.4. Os danos que dela provierem para o Contratante;

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

9.4.8. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

9.4.9. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Projeto Básico ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.10. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.11. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

9.4.12. Os débitos do contratado para com a Procuradoria Geral de Justiça, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

9.5. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

9.5.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o instrumento de medição de resultado (IMR), conforme previsto no subitem 9.3, a saber: Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**.**

9.5.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

9.5.2.1. Não produzir os resultados acordados;

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 226

9.5.2.2. Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

9.5.2.3. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

9.5.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os critérios estabelecidos no item 8.2 intitulado: Mecanismos para Comparação e Controle de Bens e Serviços.

9.5.5. **RECEBIMENTO**

9.5.5.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

9.5.5.1.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento do relatório de serviços prestados, com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

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

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

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

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

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

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

9.5.5.7. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14.133, de 2021)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 228

9.5.6. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

Procedimentos de Teste e Inspeção

9.5.7. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, o disposto no item 8.7: Formas de Acompanhamento dos Serviços.

Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

9.5.8. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme critérios estabelecidos neste Termo de Referência;

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

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

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

Liquidação

9.5.10. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de trinta dias corridos para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.

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

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

9.5.11.1. O prazo de validade;

9.5.11.2. A data da emissão;

9.5.11.3. Os dados do contrato e do órgão contratante;

9.5.11.4. O período respectivo de execução do contrato;

9.5.11.5. O valor a pagar; e

9.5.11.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

9.5.14. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 229

Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

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

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

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

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

Prazo de Pagamento

9.5.19. O pagamento dar-se-á mensalmente, devendo o valor global ser dividido em 12 (doze) parcelas iguais e pago ao final de cada período de prestação de serviço, observando o cálculo apresentado no parágrafo 9.5.21. No último período de prestação de serviço, o pagamento referente à última parcela deverá observar, além dos NMSE, a efetiva realização da transferência de conhecimento descrita nos subitens 8.1.10, 7.3.9, 7.2.49 e 7.2.52.

9.5.20. O pagamento será efetuado em até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior.

9.5.21. O valor mensal dos serviços prestados será calculado baseado nos resultados dos indicadores de nível de serviços alcançados pela CONTRATADA, descontando os valores eventualmente glosados pelo não atendimento das metas estabelecidas, conforme cálculo abaixo:

$$VMS = \frac{VTCA}{12} \text{ - Ajuste NMSE}$$

9.5.21.1. Onde:

9.5.21.1.1. VMS – Valor Mensal dos Serviços;

9.5.21.1.2. VTCA – Valor Total do Contrato Anual;

9.5.21.1.3. AJUSTE NMSE – Percentual de Redução a ser aplicado em razão do não atingimento dos NMSE.

9.5.22. Os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, correspondem aos valores máximos a serem faturados quando a CONTRATADA atingir a meta exigida em todos os indicadores.

9.5.23. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 230

desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

9.5.24. O pagamento será efetuado com a apresentação da(s) respectiva(s) Nota(s) Fiscal(is)/Fatura(s), uma vez que tenham sido cumpridos, no que couber, todos os critérios estabelecidos neste Termo de Referência, juntamente com os documentos de aceite.

9.5.25. As Notas Fiscais devem ser emitidas obrigatoriamente na forma eletrônica.

Forma de Pagamento

9.5.26. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta correntes indicadas pelo contratado.

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

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

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

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

9.6. **GARANTIA DA CONTRATAÇÃO**

9.6.1. A contratada prestará garantia de execução do contrato, nos termos do art. 96 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, com validade durante toda a sua vigência e por, no mínimo, 90 (noventa) dias após o seu término.

9.6.2. A garantia poderá ser prestada, a critério da contratada, por qualquer das seguintes modalidades:

9.6.2.1. Caução em dinheiro;

9.6.2.2. Seguro garantia; ou

9.6.2.3. Fiança bancária.

9.6.3. A garantia deverá assegurar, independentemente da modalidade escolhida, o ressarcimento à Administração de:

9.6.3.1. Prejuízos decorrentes do inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais;

9.6.3.2. Multas e demais penalidades aplicadas à contratada;

9.6.3.3. Encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais inadimplidos em relação à execução do contrato.

9.6.4. No caso de prorrogação contratual ou alteração do valor contratual, a garantia deverá ser prorrogada ou ajustada proporcionalmente ao novo valor, em até 10 (dez) dias úteis a partir da notificação da Administração.

9.6.5. Caso a garantia seja acionada, total ou parcialmente, a contratada deverá recompor seu valor no mesmo prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da notificação.

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 231

9.6.6. A inadimplência no fornecimento da garantia ou na sua recomposição autoriza a rescisão contratual com fundamento no art. 137, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, e aplicação das sanções cabíveis.

9.6.7. A extinção da garantia somente se dará mediante declaração expressa da Administração de que a contratada cumpriu integralmente suas obrigações contratuais, inclusive quanto às responsabilidades pós-vigência previstas no contrato.

9.6.8. A garantia prestada na forma de fiança bancária deverá conter cláusula de renúncia aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

9.6.9. No caso de seguro-garantia, o instrumento deverá prever expressamente a cobertura dos riscos mencionados nesta cláusula e os requisitos previstos nos arts. 96 e 97 da Lei nº 14.133/2021.

10. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo total estimado da contratação, para 24 meses, é de **R$ 15.650.700,96 (quinze milhões, seiscentos e cinquenta mil, setecentos reais, e noventa e seis centavos)**, conforme consta na tabela abaixo (vide mapa de formação de preços anexo):

Lote	ID	Bens/Serviços	CADMAT / CADSER	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado Mensal	Valor Total Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	26980	Contínuo /Mensal	Mês	24	R$ 52.016,20	R$ 1.248.388,80
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	26980	Contínuo /Mensal	Mês	24	R$ 239.227,47	R$ 5.741.459,28
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014	Contínuo /Mensal	Mês	24	R$ 266.820,37	R$ 6.403.688,88
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	27014	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	10.600	R$ 212,94	R$ 2.257.164,00
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)								**R$ 13.393.536,96**
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)								**R$ 15.650.700,96**

10.2. Em caso de licitação, os preços poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

10.2.1. em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, nos termos do disposto na alínea "d" do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021;

10.2.2. Em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços do contrato;

10.2.3. Serão reajustados os preços do contrato, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto para a contratação; ou

10.2.4. Poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

10.3. Poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

11. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

11.1. Considerando o contexto da contratação que será realizada e seus respectivos prazos de vigência contratual, elaborou-se Tabela de cronograma financeiro de desembolso com as fases de pagamento que ocorrerão durante a execução do contrato:

ID	Descrição	Prazo
1	Pagamento do serviço prestado (ID 1, 2 e 3 - Tabela de Bens/Serviços, item 9.1 deste TR).	O pagamento será realizado mensalmente, de acordo com a prestação do serviço e atestado pelo Gestor e Fiscais do Contrato, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência.
2	Pagamento do serviço prestado (ID 4 - Tabela de Bens/Serviços, item 9.1 deste TR).	O pagamento será realizado sob demanda, em parcela única, de acordo com a prestação do serviço e atestado pelo Gestor e Fiscais do Contrato, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência.

12. DO REAJUSTE DE PREÇOS

12.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 24/09/2025;

12.2. Dentro do prazo de vigência do contrato, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice **ICTI – Índice de Custos de Tecnologia da Informação, publicado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA)**, exclusivamente, para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade;

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

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 233

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

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

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

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

12.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

13. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO

13.1. FORMA DE ESCOLHA DO FORNECEDOR

13.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de **LICITAÇÃO**, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço;

13.1.2. A contratação tem por objeto a prestação de serviços continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), indispensáveis à manutenção das atividades institucionais do Ministério Público do Estado do Maranhão, especialmente no que se refere à operação da Central de Serviços (Service Desk) em níveis 1, 2 e 3, ao suporte técnico e ao monitoramento da infraestrutura em regime 24x7;

13.1.3. A escolha do fornecedor será precedida de análise técnica e econômica, que comprove a vantajosidade da proposta, a exequibilidade dos preços e a capacidade da empresa em executar o objeto nos termos deste Termo de Referência, conforme os arts. 72, 73, 74 e 79 da Lei nº 14.133/2021.

13.1.4. Deverá apresentar o valor global da proposta para o período de 24 (vinte e quatro) meses, já considerados e inclusos todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto;

13.1.5. A proposta deverá ser baseada nas condições de entrega do objeto descritas neste termo de referência, devendo conter:

13.1.5.1. Preço unitário e total, expresso em moeda corrente nacional, de acordo com os preços praticados no mercado, considerando as quantidades constantes deste termo de referência;

13.1.5.2. Prazo de validade da proposta não inferior a 120 (cento e vinte) dias corridos, a

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 234

contar da data da sua apresentação;

13.1.5.3. Prazo de garantia técnica dos serviços dentro dos prazos e das condições estabelecidas neste termo de referência.

13.1.6. Nos valores ofertados já deverão estar inclusas todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto, tais como serviços de frete, impostos, taxas, transporte, mão de obra, seguro com transporte e garantia técnica.

13.1.7. A proposta de preços deverá conter, explicitamente, o custo mensal do circuito.

13.1.8. O valor a ser considerado para adjudicação da Proposta deverá ser o custo mensal total estimado e o custo total estimado para o período de 24 (vinte e quatro) meses.

13.1.9. A proposta técnica deverá conter as especificações do objeto de forma clara, descrevendo detalhadamente as características técnicas das soluções e serviços ofertados.

Da aplicação da Margem de Preferência

13.1.10. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

Exigências de habilitação

13.1.11. Para fins de qualificação técnica, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

13.1.11.1. Comprovação de regularidade fiscal e trabalhista;

13.1.11.2. A licitante deverá comprovar, dentro do escopo compatível de Service Desk/Helpdesk, por certificação vigente emitida por organismo de certificação acreditado pelo Inmetro/CGCRE ou por organismo estrangeiro acreditado por entidade signatária do MLA do IAF/ILAC, que:

13.1.11.2.1. Possui Sistema de Gestão de Serviços de TI conforme ISO/IEC 20000-1, cobrindo o escopo de Service Desk/Help Desk (atendimento N1, N2 e N3, gestão de incidentes, requisições, problemas, mudanças, conhecimento e níveis de serviço);

13.1.11.2.2. Possui Sistema de Gestão de Segurança da Informação conforme ISO/IEC 27001, cobrindo o mesmo escopo de prestação dos serviços, incluindo tratamento de incidentes de segurança, controle de acessos, gestão de ativos, continuidade e gestão de riscos.

13.1.11.2.3. Aceitam-se certificações multi-site, desde que incluam explicitamente as unidades/processos que executarão o contrato.

13.1.11.2.4. Equivalências: Serão aceitos documentos equivalentes que demonstrem conformidade integral aos requisitos da norma aplicável (Ex: certificado ou declaração emitida por organismo de certificação acreditado conforme item 13.1.11.2).

13.1.11.2.5. Manutenção: A contratada deverá manter as certificações (e seus escopos) durante toda a vigência contratual, apresentando relatórios de auditorias de manutenção/recertificação quando solicitados pela equipe de gestão/fiscalização.

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 235

13.1.11.3. O objeto envolve prestação contínua de *service desk/help desk* N1, N2 e N3, com tratamento de incidentes, requisições, acessos, credenciais e dados pessoais/corporativos. Exigir ISO/IEC 20000-1 assegura a existência de um Sistema de Gestão de Serviços (SGS) alinhado a processos de incidente, problema, mudança, conhecimento e níveis de serviço (SLA), diretamente vinculados à qualidade e disponibilidade do suporte. No mesmo sentido, exigir ISO/IEC 27001 garante um Sistema de Gestão de Segurança da Informação - SGSI implementado para proteger confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações acessadas pelo suporte remoto, inclusive credenciais e dados pessoais (inclusive dados pessoais sensíveis), nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

13.1.11.4. As normas exigidas em 13.1.11.2 são estritamente relacionadas ao risco e às entregas do contrato. Portanto, não serão exigidas outras certificações sem nexo direto.

13.1.11.5. Quanto à ISO/IEC 27001, serão aceitas as duas edições durante o prazo de transição internacional (2013 e 2022) observada a validade do certificado até 31/10/2025;

13.1.11.6. A Administração verificará a autenticidade e situação em IAF CertSearch e/ou diretórios dos organismos (BSI/SGS/BV). Tais medidas mitigam risco operacional e de segurança, sem restringir competitividade, havendo no mercado nacional múltiplos fornecedores certificados, conforme já comprovado e evidenciado em ETP - Estudo Técnico Preliminar.

13.1.11.7. Comprovação de aptidão técnica, por meio de atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que evidenciem a execução de serviços similares em escopo, complexidade e volume, compatíveis com os descritos neste Termo de Referência;

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

13.1.11.9. Proposta comercial detalhada e compatível com os preços praticados no mercado;

13.1.11.10. Declaração formal do fornecedor de que tomou conhecimento integral das condições, exigências e peculiaridades operacionais para a execução dos serviços contratados, conforme definido neste Termo de Referência.

13.1.12. As exigências documentais deverão observar o disposto nos arts. 72 a 74 da Lei nº 14.133/2021.

13.2. **FORMA DE FORNECIMENTO**

13.2.1. A forma de fornecimento dos serviços se dará por meio de prestação contínua e mensal, conforme condições técnicas e operacionais detalhadas neste Termo de Referência, abrangendo atendimento remoto e presencial, monitoramento 24x7 e operação da Central de Serviços de TIC.

13.3. **DA SUBCONTRATAÇÃO**

13.3.1. A CONTRATADA deverá assumir integralmente, perante a Administração, todas as responsabilidades dos eventuais desdobramentos técnicos, administrativos, cíveis e penais relativos à execução do objeto, de forma que a subcontratação, em qualquer uma de suas formas ou modalidades, é vedada.

13.3.2. Caso haja subcontratação sem prévia autorização da Administração, estará configurada infração contratual nos termos do art. 92 da Lei nº 14.133/2021, sujeitando a contratada às sanções previstas.

13.3.3. Conforme disposição do Tribunal de Contas da União - TCU, considera-se fraude licitatória a subcontratação em limite superior ao que dispõe o Acórdão nº 1.626/2010 – Plenário (Relator: ministro Valmir Campelo; Processo TC nº 025.230/2009-4), bem como falta de capacidade técnica para a prestação dos serviços almejados, vide Acórdão nº 799/2019 – Plenário (Relator: ministro Walton Alencar; Processo TC nº 006.732/2011-9):

13.3.3.1. "(...) A subcontratação em patamar superior ao permitido contratualmente, à revelia do contratante e por preços significavamente inferiores aos fixados no instrumento pactuado com a Administração Pública, desnatura as condições estabelecidas no procedimento licitatório, caracterizando fraude à licitação."

13.4. **DAS VEDAÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

13.4.1. Não será admitida nesta licitação a participação de:

13.4.1.1. Empresas reunidas em consórcio, independentemente de sua forma de constituição, considerando que a presente contratação não comporta divisão de escopo ou multiplicidade de competências que justifiquem tal formação, conforme orientação do TCU (Acórdão nº 1.453/2009 – Plenário);

13.4.1.2. Empresas que estejam com falência declarada, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação; e,

13.4.1.3. Empresas que estejam com o direito suspenso de licitar e contratar com o MPMA ou que tenham sido declaradas inidôneas por órgão da administração pública, bem como tenham sido descredenciadas do Sistema de Cadastro de Fornecedores - SICAF;

13.4.1.4. Sociedades cooperativas, em vistas da não adequação do objeto ao que dispõe o artigo 10º da Instrução Normativa nº 5/2017, da súmula nº 281 do TCU e Acórdão nº 975/2005-Segunda Câmara.

13.4.1.4.1. Súmula nº 281, TCU: "É vedada a participação de cooperativas em licitação quando, pela natureza do serviço ou pelo modo como é usualmente executado no mercado em geral, houver necessidade de subordinação jurídica entre o obreiro e o contratado, bem como de pessoalidade e habitualidade"

13.4.1.4.2. Acórdão nº 975/2005-Segunda Câmara: "Defina, quando da realização de licitações para contratação de mão-de-obra terceirizável, a forma pela qual o labor será executado com supedâneo em contratações anteriores. Se ficar patente que essas atividades ocorrem, no mais das vezes, na presença do vínculo de subordinação entre o trabalhador e o fornecedor de serviços, deve o edital ser expresso (e fundamentado) quanto a esse ponto, o que autorizará a vedação à participação de cooperativas de trabalho, ou de

mão-de-obra, de acordo com o entendimento firmado no Acórdão nº 1815/2003 - Plenário - TCU."

13.4.2. É vedada a contratação, de acordo com o art. 5º do Decreto 9.507/18, de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção que tenham relação de parentesco com:

13.4.2.1. Detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou pela contratação; ou,

13.4.2.2. Autoridade hierarquicamente superior no âmbito de cada órgão ou entidade.

14. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

14.1. O presente Termo de Referência segue elaborado e aprovado pela Equipe de Planejamento da Contratação.

Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
HELVES PERICLES NOGUEIRA E SILVA:80807119334 Assinado de forma digital por HELVES PERICLES NOGUEIRA E SILVA:80807119334 Dados: 2025.09.26 08:50:57 -03'00' Helves Pericles Nogueira e Silva	DANIELA NASCIMENTO MONTELO:96458020325 Assinado de forma digital por DANIELA NASCIMENTO MONTELO:96458020325 Dados: 2025.09.26 09:51:46 -03'00' Daniela Nascimento Montelo THIAGO NUNES DE SOUSA:02743842300 Assinado digitalmente por THIAGO NUNES DE SOUSA:02743842300 ND: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=VideoConferência, OU=10869080000170, OU=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, OU=RFB e-CPF A3, OU=(em branco), CN=THIAGO NUNES DE SOUSA:02743842300 Razão: Eu sou o autor deste documento Localização: Data: 2025.09.26 10:28:35-03'00' Foxit PDF Reader Versão: 2024.2.3 Thiago Nunes de Sousa JOSE DA SILVA LUCENA:96794976315 Assinado de forma digital por JOSE DA SILVA LUCENA:96794976315 Dados: 2025.09.26 09:09:10 -03'00' José da Silva Lucena gov.br Documento assinado digitalmente RICARDO AUGUSTO MARTINS COELHO Data: 26/09/2025 10:24:01-0300 Verifique em https://validar.iti.gov.br Ricardo Augusto Martins Coelho ALAN ROBERT DA SILVA RIBEIRO:62062727372 Assinado de forma digital por ALAN ROBERT DA SILVA RIBEIRO:62062727372 Dados: 2025.09.26 08:32:42 -03'00' Alan Robert da Silva Ribeiro FRANCISCO TEIXEIRA FILHO:43804551300 Assinado de forma digital por FRANCISCO TEIXEIRA FILHO:43804551300 Dados: 2025.09.26 11:37:08 -03'00' Francisco Teixeira Filho	PATRICIA CRISTINA MARQUES CORREA:01721996389 Assinado de forma digital por PATRICIA CRISTINA MARQUES CORREA:01721996389 Dados: 2025.09.26 08:43:22 -03'00' Patrícia Cristina Marques Correa

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 238

	LEONARDO DORNELES FIGUEIREDO SILVA:02490915347 Assinado de forma digital por LEONARDO DORNELES FIGUEIREDO SILVA:02490915347 Dados: 2025.09.26 09:05:10 -03'00' Leonardo Dorneles Figueiredo Silva DIEGO WALISSON PEREIRA CAMARA SANTOS:00678931399 Assinado de forma digital por DIEGO WALISSON PEREIRA CAMARA SANTOS:00678931399 Dados: 2025.09.26 09:32:03 -03'00' Diego Walisson Pereira Camara Santos Documento assinado digitalmente por: ANTONIO ALFREDO PIRES OLIVEIRA 45240540306 2025-09-26T10:54:16-03:00 Antonio Alfredo Pires Oliveira	
Coordenador da CMTI		
	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL:06390597401 Assinado de forma digital por NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL:06390597401 Dados: 2025.09.26 10:10:17 -03'00' Nayana Santos Martins Neiva Sobral	

ANEXO I: CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Os itens descritos neste catálogo não são taxativos, podendo ocorrer alterações mediante acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, por conta da evolução natural de serviços de tecnologia:

Área de Atividade	Atividades/Tarefas
Gerenciamento de Periféricos	Instalação e configuração de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Configuração de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Movimentação de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).

	Substituição de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Controle de entrada e saída de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Manutenção preventiva de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Elaborar lista de postagens, acondicionar e etiquetar periféricos para envio ao usuário.
	Elaborar Laudo Técnico ao identificar periféricos em estado de inservível.
Reparo em nobreaks, estabilizadores, transformadores, impressoras (laser, plotter, térmica, cartão), scanners, totem, datashow, monitores e notebooks	Realizar reparo físico ou troca de componentes eletrônicos
	Verificação e conserto de placas lógicas
	Realizar conserto em fonte de alimentação
	Verificação e troca de fusível
	Troca de lâmpada de projetor (datashow)
	Testes, limpeza e troca de consumível
	Conserto de telas
	Elaborar lista de postagens, acondicionar e etiquetar equipamentos para envio ao usuário.
	Elaborar Laudo Técnico ao identificar equipamentos em estado de inservível.

Gerenciamento de Estações de Trabalho (Desktop)	Verificação preventiva ou corretiva de ameaças em estações de trabalho, como: detecção, limpeza e remoção.
	instalação e Configuração de Estações de Trabalho.
	Configuração e formatação de Estações de Trabalho.
	Remanejamento de Estações de Trabalho.
	Inventariar Estações de Trabalho.
	Substituição de Estações de Trabalho.
	Configuração de perfil de usuário na estação de trabalho (E-mail, impressoras e senha).
	Construção, aplicação e manutenção de imagens para estações de trabalho.
	Configuração do IP em estação de trabalho.
	Inclusão ou remoção de estação de trabalho ao domínio.
	Inclusão e remoção de usuário como administrador local em estação de trabalho, quando autorizado pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação.
	Troca de baterias CMOS
	Análise e correção de erros na utilização dos softwares de uso corporativo.
	Acompanhamento de garantia em equipamentos (estações de trabalho, impressoras multifuncionais, scanners, projetores etc.), incluindo a abertura do chamado, o acompanhamento, o escalonamento e a devolução do equipamento ao local de origem, quando aplicável, por equipamento.
Gerenciamento de Notebook/Ultrabook	Verificação preventiva ou corretiva de ameaças em Notebooks, tais como: detecção, limpeza e remoção.
	Instalação, Configuração, formatação, reinstalação, remanejamento, inventariação, movimentação, substituição de Notebook .

	Configuração de perfil de usuário em Notebook (E-mail, impressoras e senha).
	Construção, aplicação e manutenção de imagens para Notebooks.
	Configuração de IP em Notebooks.
	Inclusão ou remoção de Notebook ao domínio.
	Inclusão e remoção de usuário como administrador local em Notebook, quando autorizado pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação.
	Análise e correção de erros na utilização dos Softwares de uso corporativo.
Gerenciamento de Software de uso corporativo	Instalação, configuração, reinstalação, manutenção e atualização de softwares de uso corporativo.
	Aplicação e renovação de licenças de softwares de mercado de uso corporativo.
	Solução de dúvidas sobre softwares e sistemas de mercado de uso corporativo.
Gerenciamento de Estações de Videoconferência ou webconferência	Instalação, configuração, reinstalação, solução de problemas, movimentação, substituição de estações de áudio e videoconferência.
	Configuração e solução de problemas de sessões de videoconferência e Webconferência.
	Manutenção preventiva de estações de áudio e videoconferência.
	Desligar equipamento de Videoconferência.
	Ligar equipamento de Videoconferência.
	Desligar equipamento de Webconferência.
	Ligar equipamento de Webconferência.
	Teste de Videoconferência.

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 242

	Teste de Webconferência.
	Acompanhamento e configuração de ambiente para videoconferência, eventos em auditório, sala de crise e/ou sala de monitoramento, eventos institucionais diversos, salas de reunião, salas de aula (ESMP), quando necessário.
Gerenciamento de Projetor de Multimídia	Instalação de projetor multimídia, em razão de mudança de local ou realização de evento, incluindo a desinstalação, reinstalação, configuração e o transporte físico nas dependências do CONTRATANTE.
Gerenciamento de Soluções de Streaming de vídeo e de áudio conferência	Instalação, configuração, reinstalação, resolução de problemas de soluções de streaming vídeo e áudio conferência.
	Configuração de soluções de streaming de áudio e videoconferência para realização de sessões.
	Manutenção preventiva e corretiva de soluções de streaming vídeo e áudio conferência .
Backup e recuperação de dados	Realizar backup de arquivos e dados nas estações de trabalho / notebooks dos usuários em mídias, servidores, dispositivos de armazenamento, unidade de rede.
	Restaurar backups de arquivos e dados em estações de trabalho/notebook.
	Recuperar dados de caixas de E-mail e arquivos em estações de trabalho/notebook.
Gerenciamento de Contas e Perfis de Acesso	Criação, desabilitação, movimentação e manutenção em contas de usuários, e-mails e máquinas nos servidores de autenticação, por usuário.
	Bloqueio, desbloqueio, troca de senha, mudança de grupo (UO) e manutenção de conta de usuário cadastrado no AD, por usuário.
	Concessão de permissões em diretórios de rede e e-mails institucionais, por usuário.
	Alteração/reinicialização de senha de e-mail, por usuário.
	Modificação do perfil de acesso a Internet , por usuário.

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 243

	Criação de conta em sistemas de mercado de uso corporativo, por usuário.
	Alteração de perfil de acesso em sistemas de mercado de uso corporativo, por usuário.
	Instalação de Tokens ou nuvem (certificado em nuvem) e Certificados digitais, por usuário.
	Configuração de recursos de rede no perfil do usuário (proxy, IP, unidades de rede, impressoras etc.).
Esclarecimentos de Dúvidas	Utilização de serviços computacionais em geral.
	Operação e uso de Sistemas Operacionais (Windows e Linux).
	Apoio aos usuários no acesso aos softwares de mercado de uso corporativo.
	Apoio aos usuários no acesso a serviços de rede.
	Apoio quanto ao uso dos sistemas críticos da Instituição: SIMP, DIGIDOC, GESP, SEI.
Eventos e Reuniões	Apoio técnico para acompanhamento em tempo integral, quando necessário ou solicitado, em reuniões e eventos, incluindo a montagem , configuração, transporte de equipamentos , dúvidas e auxílio técnico a respeito dos recursos de TI utilizados.
	Relatar problema com videoconferência, computador, projetor e periféricos em sala de reunião.
	Preparar sala de reunião, plenário, auditório, sala de aula (ESMP) e sala administrativa.
Gerenciamento de Dispositivos móveis	Dar suporte técnico presencial aos usuários de dispositivo móvel (smartphone, tablet e outros) corporativo, incluindo a configuração para acesso a recursos da rede do CONTRATANTE.
Serviço de Atendimento Proativo	Serviço de atendimento proativo ao usuário.
	Apoio da utilização de ferramentas de suíte de escritório.

	Otimizar de forma proativa os serviços de suporte técnico (1o e 2o nível).
Serviços audiovisuais	Ligar equipamentos do auditório.
	Configurar equipamento totem (com apresentação de conteúdos audiovisuais)
	Desligar equipamentos do auditório.
Impressão/Digitalização e outros periféricos	Instalar, configurar, e remover impressora do computador do usuário.
	Relatar problemas com equipamentos e periféricos.
	Relatar problema com impressora.
Grupo de Serviço	**Atividades/Tarefas**
Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Monitorar todos os ativos de TIC em regime 24x7, incluindo os que constam nos data centers e salas de apoio, salas de rack de pavimentos, sistemas de refrigeração de ar dos ambientes centrais e sistema de controle de acesso físico.
	Monitoramento da rede local dos edifícios do MPMA, rede sem fio, e também, as interconexões de redes (MPMA - Rede de Dados); dentre outras que sejam implementadas.
	Detectar eventos de Infraestrutura de TIC.
	Acompanhar manutenção nas instalações dos data centers.
	Acompanhar os serviços de garantia fornecidos pelos fabricantes.
	Acompanhar os serviços de manutenção e suporte técnico prestados por empresas contratadas.
	Registrar incidentes de infraestrutura de TIC.
	Acionar gestores de serviços em caso de incidentes graves.

	Acionar por e-mail ou telefone o fabricante ou provedor de serviço da solução em garantia ou suporte técnico em caso de falha.
	Acompanhar Visitantes e Terceiros no Acesso às Instalações de TIC.
	Acompanhamento, controle, guarda e organização de Fitas LTO.
	Efetuar troca de Fita LTO na Tape Library.
	Monitorar tempo máximo para restauração de cópias.
	Monitorar, via painéis, pelos Módulos de Gerenciamento de Aplicações - Dynatrace versao 6.5 ou superior, o desempenho e disponibilidade de aplicações críticas para o MPMA.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço.
	Otimizar de forma proativa os serviços de monitoramento (NOC)
Grupo de Serviço	**Atividades/Tarefas**
Sustentação da Infraestrutura Grupo de Serviço Administração de Banco de Dados Relacionais e Não-Relacionais	Desligar e religar os equipamentos nos Data Centers/CPD
	Instalação Física de Servidor Windows.
	Instalação Virtual de Servidor Windows.
	Instalação Física de Servidor Linux.
	Instalação Virtual de Servidor Linux.
	Executar serviços de formatação de servidores.
	Instalar sistema operacional, firmware, patches, drivers e programas.
	Instalação ferramentas corporativas.
	Configuração de acessos de usuários a aplicativos corporativos.

	Gerenciar atualizações de estações de trabalho na console do servidor WSUS.
	Realizar a instalação dos certificados digitais.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço.
	Instalar certificados digitais.
	Solicitar certificados digitais ao gestor ou fiscais quando os mesmos estiverem vencendo.
	Verificar e Configurar CA (Autoridade Certificadora).
	Adicionar e remover servidores físicos nos clusters - VmWare.
	Criar / excluir máquinas virtuais.
	Criar Virtual Switch nos clusters VmWare
	Importar e exportar máquinas virtuais
	Instalar e manutenir programas, patches e drivers da solução de virtualização - VmWare.
	Verificar e configurar máquinas virtuais.
	Verificar e configurar servidores físicos da solução de virtualização - VmWare.
	Criar NATs.
	Criar regras de acesso de usuários a servidores, servidores a servidores, servidores a usuários.
	Criar e Liberar acesso via VPN.
	Configurar Cliente VPN em máquina de usuários
	Excluir regras, objetos e NATs.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço de firewall.
	Gerenciar desempenho dos Firewalls.
	Gerenciar regras/objetos.

	Instalar e manutenir programas, patches e drivers dos servidores firewall.
	Executar serviços de manutenção preventiva - Atualização/Remanejamento/Instalações/Upgrade/Configuraçõ es do Firewall.
	Monitorar disco, CPU, memória e rede dos firewalls.
	Monitorar tráfego.
	Monitorar e Criar Backup dos firewalls.
	Publicar Hosts Internos / DMZ e Serviços do MPMA.
	Instalar e manutenir programas, patches e drives dos servidores antivírus.
	Executar serviços de instalação remota de cliente de antivírus.
	Executar serviços de manutenção preventiva Atualização/Remanejamento/Instalações/Upgrade/Configuraçõ es na console central do antivírus.
	Monitorar logs da solução de antivírus.
	Monitorar agentes do antivírus das estações de trabalho.
	Monitorar vacinas.
	Monitorar serviços de gerência do antivírus.
	Configurar políticas de acesso à internet.
	Configurar privilégios de acesso à internet.
	Configurar regras de acesso (ACL’s) em switches, Access Points Wireless stand alone, controladoras virtuais e físicas de Access Points Wireless e em roteadores.
	Configurar e monitorar Cluster do serviço de web proxy.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço de Internet.
	Monitorar disco, CPU, memória e rede dos servidores de proxy.

	Instalar e manutenir programas, patches e drivers dos servidores proxy/filtro de conteúdo web.
	Executar serviços de manutenção preventiva Atualização/Remanejamento/Instalações/Upgrade/Configuraçõ es.
	Monitorar bloqueios e acessos de internet.
	Monitorar desempenho de acesso à internet.
	Configuração de ativos de rede.
	Instalar componentes de hardware e acessórios.
	Instalar interface de rede.
	Controlar e verificar acessos das permissões de acesso ao servidor.
	Criar conta de domínio para computadores.
	Criar conta de domínio para serviço.
	Criar conta de domínio para usuários.
	Criar conta de domínio para usuários corporativos.
	Criar conta em servidores para serviços locais.
	Criar Group Policy.
	Criar Grupos.
	Criar OUs.
	Executar serviços de filtro de computadores e usuários inativos.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço.
	Instalar Domain Controllers.
	Instalar domínio.
	Manutenir conta de domínio para computadores.

	Manutenir Group Policy.
	Manutenir Grupos de usuários.
	Manutenir OUs.
	Manutenir conta de domínio para serviço.
	Manutenir conta de servidores para serviços locais.
	Manutenir contas de usuários.
	Manutenir contas de usuários corporativos.
	Remover conta de domínio e de e-mail.
	Remover contas de usuários desabilitados.
	Sincronizar Domain Controllers.
	Aplicar procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos de correio eletrônico.
	Executar serviços de arquivamento de Mailbox.
	Avaliar e implementar melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico.
	Cadastrar/Liberar IP no servidor SMTP para relay (retransmissão) de mensagens.
	Checar logs dos serviços do Correio Eletrônico.
	Configurar conector SMTP.
	Configurar política de limite de armazenamento das Mailbox Stores.
	Configurar Propriedades da Mailbox.
	Criar contato Externo de E-mail.
	Criar Mailbox.
	Criar ou Excluir grupo de e-mail (lista de distribuição).

	Desabilitar, Remover e Reconectar Mailbox.
	Executar serviços de edição (adicionar ou remover) de usuários pertencentes a um grupo de e-mail (lista de distribuição).
	Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de contas de correio eletrônico.
	Gerar relatórios/documentos técnicos do serviço.
	Gerenciar permissões de Relay de E-mail.
	Executar serviços de Importação e Exportação de Mailbox.
	Instalar e configurar serviço de correio eletrónico do MPMA.
	Instalar, configurar e monitorar componentes do serviço de correio eletrônico (Webmail, SMTP, POP3 e IMAP).
	Executar serviços de limpeza dos Mailbox Stores (Execução do Cleanup Agent).
	Monitorar Fila de Transporte de Mensagens.
	Configurar Propriedades da Mailbox.
	Desabilitar, Remover e Reconectar Mailbox.
	Recuperar Mailbox.
	Executar serviços de redirecionamento de e-mail de uma conta interna para outra conta de e-mail interna ou externa.
	Remover IP no servidor SMTP para relay (retransmissão) de mensagens.
	Manutenção de caixa de e-mail.
	Permissão em caixa de e-mail departamental.
	Tratamento de mensagens não solicitadas (spam).
	Incluir/remover mapeamento IP Interno -> IP Externo
	Incluir/remover escopo do DHCP e registros no DNS.

	Incluir/remover reservas de IP no DHCP.
	Alterar configurações do serviço de DNS interno.
	Manutenção de compartilhamentos no storage.
	Manutenção de compartilhamentos em servidor Windows.
	Instalação/remoção de equipamentos de rede.
	Instalação de novos equipamentos ou remanejamentos dentro ou entre CPD's (data centers).
	Manutenção e configuração de ferramentas de segurança.
	Manutenção preventiva dos servidores.
	Configuração e testes de Chaveamento de Clusters.
	Atualização automática de softwares para os servidores.
	Alterar compartilhamento NFS (Linux).
	Atualizar sistema operacional, firmware, patches, drivers e programas.
	Configurar compartilhamento NFS em máquina Linux-Unix.
	Configurar parâmetros de Kernel.
	Criar repositório de atualizações de sistemas operacionais Linux.
	Criar compartilhamento NFS (Linux).
	Deletar compartilhamento NFS (Linux).
	Configurar capacidade do storage.
	Configurar consoles de gerenciamento do storage.
	Configurar LUN mapping e binding.
	Configurar party groups, volumes CVS, volumes LUSE, LUN Security, alocação de LUN par Host Group.

	Configurar protocolos para NAS (CIFS e NFS).
	Configurar protocolos para SAN (FCP e iSCSI).
	Configurar RAID.
	Configurar software de gerenciamento de volumes.
	Configurar Logical Volume Management.
	Configurar serviços de snapshot , replicação, clones e ou cópias de volumes.
	Configurar e implantar políticas para armazenamento, retenção, formato, tamanho e acesso.
	Criar snapshot de Volume ou Compartilhamento.
	Criar volume iSCSI para adicionar host.
	Criar e remover pastas/diretórios.
	Definir convenções de nomenclatura de arquivos, hierarquia e localização.
	Definir filesystems, seus tipos, names, mount points e montagem automática.
	Definir serviços de snapshot, replicação, clones e/ou cópias de volumes.
	Definir volumes a serem criados, com especificação de nome, tamanho e parâmetros das LUNs a ser utilizada.
	Deletar Snapshot de Volume ou Compartilhamento.
	Executar serviços de diminuição de espaço em volume.
	Executar serviços de eliminação de volume iSCSI.
	Gerar relatórios/documentos técnicos do serviço.
	Instalar e manutenir programas, patches e drivers nos Storages.

	Planejar e elaborar políticas para armazenamento, retenção, formato, tamanho e acesso.
	Deletar Snapshot de Volume ou Compartilhamento.
	Executar serviços de Backup de FileSystems - scheduled, manual backup, user backup.
	Executar os procedimentos de verificar backups realizados.
	Executar procedimentos de restore de dados.
	Verificar e revisar os agendamentos de backups dos servidores.
	Verificar e configurar parâmetros necessários na Unidade Física de Fita (tape library).
	Manutenção do sistema de backup e restore de Servidores e Serviços Corporativos.
	Atualização e Revisão de políticas do sistema de backup e restore de Servidores e Serviços Corporativos.
	Revisão do sistema de backup e restore de Servidores e Serviços Corporativos.
	Revisão de Política de Antivírus.
	Manutenção de Antivírus nas estações de trabalho (desktops e notebooks).
	Análise e acompanhamento de escaneamento do antivírus nas estações de trabalho (desktops e notebooks).
	Manutenção de Antivírus nos servidores.
	Manutenção dos serviços de acesso remoto.
	Acompanhamento de vulnerabilidades no ambiente de Infraestrutura.
	Administração do ambiente virtualizado.
	Análise de desempenho e recomendação de práticas para o ambiente virtualizado.

	Criar/deletar snaphost de Volume ou Compartilhamento.
	Recuperar arquivos de compartilhamentos.
	Verificar dispositivos de armazenamento como discos, controladoras, interfaces, dentre outros.
	Verificar logs.
	Monitorar e Gerenciar performance do website do MPMA.
	Configurar Equipamentos Wireless.
	Monitorar Sinais dos Access Point .
	Prestar suporte às Configurações de Rede aos Serviços de Telefonia VoIP.
	Habilitar/Desabilitar Portas.
	Habilitar/Desabilitar Netflow .
	Editar Tag de Portas em equipamentos de rede.
	Criar/Verificar Backup das Configurações dos Equipamentos.
	Adicionar/Remover portas de Vlans.
	Movimentar Servidores de Rede.
	Movimentar Racks.
	Gerar relatórios/documentos técnicos do serviço.
	Documentar Utilização de Portas dos Ativos de Rede.
	Conectar Equipamentos à Rede.
	Acompanhar a manutenção das instalações do Data Center.
	Instalação, atualização e configuração dos componentes da ferramenta de monitoramento.
	Administração (Criar/ Excluir/Alterar) de Hosts, Itens, Grupos de Hosts, Triggers, Ações e Serviços de TI.

	Administração (Criar/ Excluir/Alterar) e Customização de Templates específicos.
	Cálculo de disponibilidade.
	Abrir chamados junto às empresas contratadas para atendimento aos incidentes.
	Acompanhar os serviços de garantia fornecidos pelos fabricantes.
	Acompanhar os serviços de manutenção e suporte técnico prestados por empresas contratadas.
	Resolução dos chamados de suporte a usuários do MPMA.
	Elaborar/revisar guias de procedimentos.
	Elaborar/revisar manuais.
	Elaborar/revisar notas técnicas.
	Elaborar/revisar procedimentos operacionais.
	Incluir/remover documentação na WIKI.
	Participar de eventos, workshops e cursos de repasse de conhecimento.
	Configurar e atualizar sistema de Robô de Backup.
	Instalar Robô de Backup.
	Configurar robô de backup.
	Montar servidor de backup.
	Instalar servidor de backup.
	Configurar servidor de backup. Realizar teste periódico de backup
	Configurar servidor linux (IP, DNS, Rota, entre outros).
	Instalação de novo servidor virtual.

	Realizar mudança de VLAN vSphere.
	Conversão de servidores físicos para virtual (P2V).
	Conversão de servidores virtual para virtual (V2V).
	Configuração de sistema operacional windows.
	Instalar, configurar e atualizar windows server.
	Configurar arquivo de conexão (Datasource).
	Configurar Módulos.
	Configurar scripts de execução.
	Configurar serviço Bind .
	Configurar serviço de Rede.
	Configurar serviço OpenLDAP.
	Configurar serviço Poftpd.
	Configurar serviço Samba.
	Configurar SSL.
	Configurar VirtualHost.
	Configurar zona direta.
	Configurar zona reversa.
	Configurar ajustes de segurança no Bind (Ex: chroot).
	Configurar ajustes de segurança no FTP.
	Instalar Apache.
	Instalar Bind.
	Instalar Java.
	Instalar Jboss.

	Instalar módulos do Apache.
	Instalar módulos do Jboss.
	Instalar módulos do Tomcat.
	Instalar OpenLDAP.
	Instalar ProFTPD.
	Instalar SAMBA Server.
	Instalar Serviço de Rede.
	Instalar servidor Linux com serviços de rede OpenLDAP.
	Instalar Tomcat.
	Indexar datastore no ambiente virtual (Montagem).
	Backup e Restore de snapshots.
	Expansão de recursos de máquina virtual (disco, memória e processador).
	Restaurar imagem de máquina virtual.
	Instalação de clone de máquina virtual.
	Realizar resize de ambiente Virtual.
	Gerar relatório de rightsize das máquinas virtuais.
	Instalar/Configurar/Atualizar vCenter e demais softwares de virtualização.
	Gerar e configurar a emissão de relatórios de desempenho das máquinas virtuais.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de DNS Server.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de Email Relay/Server.

	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de FTP Server.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de LDAP Server.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de SAMBA Server.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços WEB Apache/Nginx e PHP.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços WEB Jboss.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços WEB Liferay.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços WEB Tomcat.
	Instalação de pré-requisitos para softwares de terceiros.
	Instalar e configurar serviço de DHCP.
	Instalar e configurar serviço de RADIUS.
	Instalar e configurar serviço de emissão de certificados internos (CAs).
	Instalar e configurar serviço de DNS.
	Instalar/Configurar/atualizar serviços e aplicações em infraestrutura de containers docker.
	Instalar/Configurar/atualizar orquestrador de containers (Cattle, Swarm, Kubernetes, Rancher, ReadHat openshift, etc).
	Instalação, configuração e suporte a servidores de e-mail.
	Criação de redes virtuais no ambiente vCenter.
	Instalar e configurar serviço de diretório (Active Directory).
	Movimentação de Lâminas.
	Relatório Estatístico de servidor.
	Desmontagem física de Robô de Backup.

	Montagem física de servidor de backup.
	Desligar, religar e realizar montagem e desmontagem física de equipamentos de rede.
	Instalar equipamentos de rede.
	Criação e/ou configuração de VLAN e parâmetros de interface de rede.
	Remoção de Switches de um Rack.
	Remoção de equipamentos de armazenamento.
	Disponibilizar licenças do Google Workspace dos usuários inativos a mais de 90 dias.
	Disponibilizar licenças do Google Workspace dos usuários que nunca logaram.
	Fornecer relatórios de auditoria sobre fluxo e transações de mensagens de correio eletrônico.
	Realizar varredura de portas.
	Realização de relatório de ambiente de armazenamento.
	Realização de relatório de ambiente virtualizado.
	Relatório estatístico de site.
	Relatório estatístico de servidor.
	Relatório específico da infraestrutura de rede do MPMA.
	Relatório específico Firewall.
	Relatório específico antivírus.
	Relatório de ambiente físico.
	Realizar consultas e inventário - área backup.
	Relatórios estatísticos - área de backup.
	Serviço de transporte de mídia de backup.

	Adicionar usuário a um grupo.
	Conceder permissão para grupo a recurso específico.
	Instalação de Agente de Backup-Windows.
	Instalar agente para teste de conexão.
	Instalar, remover e/ou atualizar ferramenta de virtualizaião no S.O.
	Instalação de Agente de Backup - BO SQLServer.
	Instalação de ferramenta para multipath.
	Instalação de Agente de Backup - Linux.
	Instalação local de Agentes de ferramentas corporativas.
	Instalar pasta num compartilhamento existente.
	Instalar pasta num compartilhamento existente restringindo permissões de acesso.
	Compartilhamento de discos CIFS/NFS.
	Conexao de HOST a SAN.
	Expandir disco LVM.
	Criação de disco CIFS/NFS.
	Criação de disco FCoE.
	Criação de disco iSCSI.
	Criação de disco VMDK.
	Criação e configuração de discos rígidos.
	Windows - Criação de zonas no DNS.
	Windows - Instalar escopo DHCP para uma nova rede.
	Windows - Instalar uma nova zona DNS integrada ao AD.

	BKP - Atualização de Drives de Robô de Backup.
	Atualização de Drives.
	Zoneamento SAN.
	Configurar comunicação SAN entre nós.
	Instalar, Remover e/ou alterar GPO.
	Desligamento do ambiente de armazenamento.
	Desligamento do ambiente virtualizado.
	Desligamento do ambiente físico.
	Análise de desempenho de Ambiente.
	Implementar e configurar intervalo da checagem automática dos parâmetros de forma a obter o menor tempo possível entre as checagens sem comprometer, excessivamente, a performance do equipamento monitorado.
	Realizar Simulação de uso (interno e external, benchmarking, balanceamento de carga e virtualização).
	Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança.
	Análise detalhada dos Updates a serem instalados nos servidores windows.
	Análise detalhada dos Updates a serem instalados nos servidores Linux.
	Realizar a detecção e resolução de problema no funcionamento da plataforma ITSM adotada.
	Realizar a detecção e resolução de problema no funcionamento da infraestrutura das aplicações - Produção.
	Operação da solução de ITSM adotada em ambiente de produção.
	Avaliação e melhoria continua dos processos.

	Excluir plano de recuperação de desastres.
	Instalar plano de recuperação de desastres.
	Acompanhar terceiros e visitantes.
	Analisar o ambiente e os processos em execução.
	Prover serviço de atendimento proativo ao usuário.
	Extrair logs do sistema de segurança.
	Apoio técnico nos processo de aquisição de bens e contratação de serviços de TI.
	Suporte ao escritório de projeto (PMO), quando solicitado.
	Gerenciamento de ativos de TI.
	Elaboração de plano de trabalho.
	Desativar monitoração de hosts.
	Configurar monitoração de serviços.
	Desativar monitoração de serviços.
	Configurar monitoração de serviços.
	Instalar ou ajustar script, dashboard de monitoração de host ou serviço.
	Acrescentar diretório na rotina de backup.
	Alterar diretório na rotina de backup.
	Acrescentar e remover VM na rotina de backup.
	Alterar janela de backup.
	Alterar retenção da política de backup em disco.
	Alterar retenção da política de backup em fita.
	Migração de caixa de correio.

	Instalar as deny lists e allow list institucionais.
	Implementar componente de auditoria no Google GSuite.
	Implementar melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico.
	Alterar balanceamento de carga.
	Alterar certificado SSL/TLS em ativo de rede.
	Alterar configuração interface IP de rede nos ativos de rede.
	Alterar regra de NAT.
	Alterar regra de ACL.
	Alterar rota dinâmica nos ativos de rede.
	Alterar rota estática nos ativos de rede.
	Alterar usuário em ativo de rede.
	Alterar PBR (Policy Based Routing).
	Configuração de Interface de Switch .
	Configurar Access Point.
	Instalar certificado SSL/TLS em ativo de rede.
	Instalar regra de tratamento do WIFI.
	Instalar usuário em ativo de rede.
	Desativar balanceamento de carga.
	Desativar certificado SSL/ TLSem ativo de rede.
	Desativar configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de rede.
	Desativar PBR (Policy Based Routing).
	Desativar regra ACL.

	Desativar regra de NAT.
	Desativar regras de proxy-reverse no balanceamento de carga.
	Desativar usuário em ativo de rede.
	Desinstalar licença em ativo de rede.
	Excluir balanceamento de carga.
	Excluir certificado SSL/TLS em ativo de rede.
	Excluir configuração genérica (SNMP, SMTP , NTP, LDAP) em ativo de rede.
	Excluir configuração interface IP de rede nos ativos de rede.
	Excluir regra de NAT.
	Excluir regra de proxy-reverse no balanceamento de carga.
	Excluir rota dinâmica nos ativos de rede.
	Excluir rota estática nos ativos de rede.
	Excluir usuario em ativo de rede.
	Excluir PBR (Policy Based Routing).
	Excluir regra de ACL.
	Instalar licença em ativo de rede.
	Realizar backup manual em ativo de rede.
	Configurar/alterar certificado SSL/TLS em ativo de rede,ativo de segurança e servidores.
	Alterar registro no Domain Name (DNS) externo.
	Alterar regra de filtro URL e Aplicação.
	Alterar regra de firewall.
	Alterar regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.

	Alterar rota dinâmica nos ativos de segurança da informação.
	Alterar rota estática nos ativos de segurança da informação.
	Alterar usuário em ativo de segurança da informação.
	Instalar certificado SSL/TLS em ativo de segurança.
	Instalar registro no Domain Name (DNS) externo.
	Remover balanceamento de carga.
	Remover certificado SSL/TLS em ativo de segurança.
	Remover configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de segurança da informação.
	Remover configuração interface IP de rede nos ativos de segurança da informação.
	Remover registro no Domain Name (DNS) externo.
	Remover regra de filtro URL e Aplicação.
	Remover regra de Firewall.
	Remover regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.
	Desativar rota dinâmica nos ativos de segurança da informação.
	Desativar rota estática nos ativos de segurança da informação.
	Desativar usuário em ativo de segurança da informação.
	Desativar licença em ativo de segurança da informação.
	Excluir balanceamento de carga.
	Excluir certificado SSL/TLS em ativo de segurança.
	Excluir configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de segurança da informação.
	Excluir configuração interface IP de rede nos ativos de segurança da informação.

	Excluir registro no Domain Name (DNS) externo.
	Excluir regra de filtro URL e Aplicação.
	Excluir regra de firewall.
	Excluir regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.
	Excluir rota dinâmica nos ativos de segurança da informação.
	Excluir rota estática nos ativos de segurança da informação.
	Excluir usuário em ativo de segurança da informação.
	Instalar agente Antivírus.
	Instalar certificado SSL/TLS em ativo de segurança.
	Instalar licença em ativo de segurança da informação.
	Realizar backup manual em ativo de segurança da informação.
	Alterar configuração de interface IP de rede nos ativos de segurança da informação.
	Instalar regra de tratamento do antivírus.
	Instalar usuário em ativo de seguraniça da informação.
	Configurar job de aplicações no jenkins.
	Configurar job de execução de serviços no crontab.
	Configurar job de execução de serviços SNMP.
	Implantar serviço web em servidor de produção.
	Instalar e configurar agente de backup em hosts linux.
	Instalar e configurar agente de monitoração em hosts linux.
	Instalar e configurar serviço em ambiente de homologação.
	Efetuar deploy em ambiente de homologação.
	Implementar e configurar os aplicativos de conferência web.

	Realizar a instalação e configuração das ferramentas de colaboração.
	Alterar configuração genérica (SNMP , SMTP, NTP, LDAP) em ativo de rede.
	Alterar VPN site-to-client.
	Alterar VPN site-to-site.
	Instalar configurações Switch de acesso.
	Instalar regra de balanceamento de carga.
	Instalar configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de rede.
	Instalar configuração de interface IP de rede nos ativos de rede.
	Instalar parâmetros de rede wireless.
	Instalar PBR.
	Instalar regra de ACL.
	Instalar regra de NAT.
	Instalar regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.
	Instalar rota dinâmica nos ativos de rede.
	Instalar rota estática nos ativos de rede.
	Desativar VPN site-to-client .
	Desativar VPN site-to-site.
	Excluir VPN site-to-client.
	Excluir VPN site-to-site.
	Alterar configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de segurança da informação.
	Instalar balanceamento de carga.

	Instalar configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de segurança da informação.
	Instalar configuração de interface IP de rede nos ativos de segurança da informação.
	Instalar regra de filtro URL e Aplicação.
	Instalar regra de firewall.
	Instalar regra de NAT.
	Instalar regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.
	Instalar rota dinâmica nos ativos de segurança da informação.
	Instalar rota estática nos ativos de segurança da informação.
	Instalar, remover, atualizar ferramenta de virtualização no vCenter.
	Remover servidor da ferramenta de virtualização - vCenter.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos em chassi CMC.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos em lâmina servidor.
	Instalar e configurar serviço em ambiente de produção.
	Realizar a instalação e configuração a servidores de e-mail.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos em controladores de armazenamento.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos em gavetas de armazenamento.
	Atualização de firmware de switches.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos de virtualização em host vSphere.
	Efetuar backup do fonte da aplicação.

	Efetuar deploy em ambiente de produção.
	Efetuar restart de serviço em ambiente de produção.
	Realizar cópia e restauração de arquivos em ambientes distintos.
	Aplicar correção de erros BugFix em ambiente de desenvolvimento.
	Aplicar patches de sergurança HotFix em ambiente de desenvolvimento.
	Aplicar patches de segurança HotFix em ambiente de homologação.
	Desenvolver script voltado a rede do ambiente operacional.
	Desenvolver script voltado a segurança do ambiente operacional.
	Implantar serviço web em servidor de homologação.
	Realizar cópia de dados para legado.
	Efetuar atualização de Sistema Operacional em ambiente de Desenvolvimento.
	Efetuar atualização de Sistema Operacional em ambiente de Homologação.
	Efetuar instalação de softwares em ambiente de Desenvolvimento.
	Efetuar instalação de softwares em ambiente de homologação.
	Efetuar remoção de softwares em ambiente de Desenvolvimento.
	Efetuar remoção de softwares em ambiente de homologação.
	Instalar VPN site-to-client.
	Instalar VPN site-to-site.
	Atualização de firmware do sistema operacional.

	Alterar serviço web em servidor de produção.
	Remover serviço web em servidor de produção.
	Atualização de ambiente (aplicar correção de erros BugFix, patches e atualizar pacotes).
	Efetuar atualização de Sistema Operacional em ambiente de produção.
	Efetuar instalação de softwares em ambiente de produção.
	Atualização preventiva de servidores windows.
	Instalar e configurar serviço em ambiente de produção.
	Instalar, configurar, atualizar software Power BI e QlikSense.
	Configurar conexão de dados para relatório e agendar atualização automática para Power BI e QlikSense.
	Solicitar acesso a fonte de dados para configuração de Power BI e QlikSense.
	Implementar, operar, administrar e participar de grupo de serviço para implantação de projetos DevOps.
	Instalar/ativar/habilitar impressora em servidor de impressão.
	Desinstalar/desativar/desabilitar impressora em servidor de impressão.
	Sustentar servidor de impressão.
	Operar serviços de nuvem.
	Configuração e operação de serviço de Content Distribution Network (CON)
	Otimizar de forma proativa os serviços de infraestrutura de redes
	Otimizar de forma proativa os serviços de segurança de TIC
	Otimizar de forma proativa o ambiente linux e aplicações

	Otimizar de forma proativa o ambiente windows e aplicações
	Otimizar de forma proativa os serviços de virtualização
	Otimizar de forma proativa os serviços de backup
	Otimizar de forma proativa os serviços de armazenamento de dados
	Otimizar de forma proativa os serviços relativos as ferramentas corporativas
	Instalar, configurar e operar ferramenta Privileged Identity
	Administrar, implementar e manter serviços de virtualização de servidores de rede, virtualização de desktops, virtualização de redes, virtualização de contêineres, podendo ser em sistemas on-premises e/ou em nuvem
	Administrar, configurar, operar e orquestrar soluções, serviços e infraestrutura tradicional, hiperconvergente e em nuvem
	Elaborar relatórios e gráficos de desempenho do sistema de virtualização utilizando as ferramentas como: kubernetes, Rancher, openshift, entre outras.
	Avaliar as configurações de acesso ao sistema de virtualização, propondo alterações de rede que impliquem no incremento da disponibilidade, desempenho ou confiabilidade do acesso aos dados armazenados
	Instalar, configurar, atualizar, criar cluster do software elasticsearch
	Administrar, configurar, manutenir, operar e otimizar soluções elasticsearch
	Atividades/Tarefas
	Acompanhar indicadores dos níveis de serviços de Banco de Dados.
	Responder quanto a disponibilidade do banco de dados.
	Instalar, Configurar e Manutenir SGDB e subcomponentes.

	Levantar políticas de crescimento.
	Levantar detalhadamente infraestrutura de armazenamento.
	Levantar detalhadamente características de utilização do Banco de Dados pela aplicação.
	Levantar e analisar pré-requisitos de software e hardware
	Planejar criação, com definição de parametrização ideal, de acordo com as melhores práticas definidas pelo fabricante.
	Carregar Dados de Arquivos de Usuário.
	Clonar Banco de Dados.
	Exportar para Arquivos de Exportação.
	Importar dados do Banco de Dados.
	Importar de Arquivos de Exportação.
	Monitorar Jobs de Exportação e Importação.
	Aplicar/Instalar patches e atualizações dos serviços de Banco de Dados,
	Ampliar o ambiente de alta disponibilidade de Banco de Dados.
	Criar, instalar e Configurar Banco de Dados, inclusive em Ambiente de Alta Disponibilidade.
	Especificar parâmetros e configurações necessárias aos Sistemas Operacionais para instalação do banco de dados.
	Executar Testes de failover (tolerância a falhas).
	Apresentar sugestões ao processo de otimização de comandos SQL e/ou alteração nos planos de execução.

	Coletar estatísticas dos objetos do banco de dados.
	Coletar workload para testes de desempenho.
	Especificar métricas de performance para aplicações.
	Executar melhorias propostas, quando estas apontam para alterações na configuração do SGBD ou no projeto físico do BD.
	Gerar relatórios de desempenho.
	Identificar contenções, relacionadas a infraestrutura, que possam inibir a escalabilidade dos sistemas.
	Identificar instruções SQL e processos com alto consumo de recursos de memória.
	Identificar instruções SQL e processos com consumo excessivo de recursos de CPU.
	Identificar instruções SQL e processos com consumo excessivo de recursos de 1/0 (leituras físicas e lógicas).
	Identificar problemas de concorrência relacionados ao projeto físico dos BD que possam inibir o desempenho do sistema.
	Monitorar performance do banco de dados e aplicação de correções.
	Acompanhar processos em produção: jobs, backups , replicação, produção de sistemas.
	Ajustar a estrutura do banco de dados.
	Executar atividade de consultoria no desenvolvimento de scripts de backup e operacionalização.
	Executar atividade de consultoria no desenvolvimento de scripts para inicialização, encerramento do banco de dados e ferramentas.

	Criar e programar jobs e rotinas para automatização de processos nos bancos de dados.
	Executar backup's ou restores eventuais, lógicos e físicos.
	Gerenciar os arquivos de logs.
	Planejar, criar e gerenciar ambiente de replicação de dados entre bancos.
	Aplicar scripts para alterações necessárias no banco de dados para a produção de novas versões de aplicações.
	Configurar necessidades específicas do banco de dados para atender a produção.
	Criar e gerenciar tablespaces e datafiles.
	Criação, alteração e exclusão de objetos de bancos de dados.
	Proceder o encerramento de sessões de usuários conforme solicitações.
	Particionar Tabelas e índices.
	Aplicar novos releases do banco de dados.
	Planejar migração dos SGDBs para novas versões ou produtos.
	Aplicar requisitos de segurança nos bancos de dados.
	Auditar as alterações suspeitas feitas nos bancos de dados de produção.
	Auditar o banco de dados.
	Promover a concessão e revogação de privilégios de acesso aos bancos de dados e seus objetos.

	Processar a consulta e aplicação de patches corretivos do banco de dados.
	Criar e Gerenciar as contas de usuários, roles e profiles.
	Especificar métricas de segurança necessárias ao banco de dados.
	Elaborar/revisar guias de procedimentos.
	Elaborar/revisar manuais.
	Elaborar/revisar notas técnicas.
	Elaborar/revisar procedimentos operacionais.
	Participar de eventos, workshops e cursos de repasse de conhecimento.
	Elaborar/revisar guias de procedimentos.
	Instalar servidor de banco de dados.
	Configurar migração de base de dados.
	Backup e Restore de banco de dados.
	Instalar e executar scripts de banco de dados.
	Realizar backup de base de dados.
	Realizar restore de base de dados.
	Instalar relatório de informações de dados.
	Serviço de atendimento proativo ao usuário.
	Instalar usuário de banco de dados.
	Permissão em objeto de banco de dados.

	Criação e monitoramento de tarefas agendadas
	Realização de teste periódico dos backups do banco de dados
	Otimizar de forma proativa os serviços relativos a bancos de dados
	Correção e reaplicação de Jobs

Tarefas e atividades: Continuação.

Tarefa/Atividade
Banco de Dados - Acesso: Criar/Bloquear/Remover/Alterar/Auditar
Banco de Dados - Administração Archives/Datafiles/Script/Tablespace
Banco de Dados - Analisar Debug/LOGs/Scripts
Banco de Dados - Backup: Analisar/Criar/Restore/Sincronizar
Banco de Dados - Backup/Restore: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Banco de Dados - Administração Archives/Datafiles/Script/Tablespace/Arquivos
Banco de Dados - Criar/Executar Ambiente/Base/Objetos/Patchs/Hotfix/Script/Tunning
Banco de Dados - Monitorar: Processamento/Tablespace/Backup/SQL
Banco de Dados - Operação: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/ Falha
Banco de Dados - Proatividade
Banco de Dados - Relatório: Analisar
Alteração da conta de e-mail - mudar nome/alias - MPMA
Analisar Debug/LOGs/Scripts
Analisar Debug/LOGs/Scripts - MPMA
Antivírus (Segurança) - Administração ETP: Verificar Conformidade/Atualização/Incluir/Excluir

Antivírus (Segurança) - Administração ETP: Verificar Conformidade/Atualização/Incluir/Excluir - MPMA
Antivírus (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover
Antivírus (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover - MPMA
Antivírus (Segurança) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade
Antivírus (Segurança) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade - MPMA
Antivírus (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Antivírus (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Antivírus (Segurança) - Proatividade
Antivírus (Segurança) - Proatividade - MPMA
Antivírus (Segurança) - Servidor/Estação Infectado
Antivírus (Segurança) - Servidor/Estação - Executar varredura
Antivírus (Segurança) - Servidor/Estação Infectado - MPMA
Antivírus (Segurança) - Servidor/Estação - Analisar/Liberar falsos positivos
Aplicativo MPMA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Aplicativo MPMA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Acompanhar Serviços Internos: Fiscalização/Processos/ Acopanhar Gestores - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Dúvidas/Esclarecimentos
Atividades Internas (Segurança) - Dúvidas/Esclarecimentos - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Elaborar Relatório/Documentação/Parecer Técnico/Análisar Relatórios
Atividades Internas (Segurança) - Elaborar Relatório/Documentação/Parecer Técnico/Análisar Relatórios - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Participar de Reuniões - MPMA

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 278

Atividades Internas (Segurança) - Prospectar Novas Tecnologias/Estudos de Caso - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Relatórios: Gerar/Analisar
Atividades Internas (Segurança) - Relatórios: Gerar/Analisar - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Acesso e Políticas Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar
Ativos (Infraestrutura) - Acesso e Políticas Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Acompanhar atendimento garantia
Ativos (Infraestrutura) - Acompanhar atendimento garantia - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Análise e Diagnóstico LOGs/Relatórios/Scripts
Ativos (Infraestrutura) - Análise e Diagnóstico LOGs/Relatórios/Scripts - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro
Ativos (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Monitorar
Ativos (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Proatividade
Ativos (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - S.O./FIRMWARE Criar/Alterar/Atualizar/Excluir
Ativos (Infraestrutura) - S.O./FIRMWARE Criar/Alterar/Atualizar/Excluir - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Trocar componentes/ Instalação Física
Ativos (Infraestrutura) - Trocar componentes/ Instalação Física - MPMA
Ativos (Segurança) - Acesso e Políticas: Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar
Ativos (Segurança) - Acesso e Políticas: Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar - MPMA
Ativos (Segurança) - Analisar Eventos de Segurança (IPS, Firewall, Proxy...)
Ativos (Segurança) - Analisar Eventos de Segurança (IPS, Firewall, Proxy...) - MPMA

Ativos (Segurança) - Análise de Eventos de Disponibilidade (MRTG, NTOP...)
Ativos (Segurança) - Análise de Eventos de Disponibilidade (MRTG, NTOP...) - MPMA
Ativos (Segurança) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade - MPMA
Ativos (Segurança) - Apache Vhost/Redirect: Criar/Alterar
Ativos (Segurança) - Apache Vhost/Redirect: Criar/Alterar - MPMA
Ativos (Segurança) - Cloud Compartilhar/Alterar/Excluir/Atualizar
Ativos (Segurança) - Cloud Compartilhar/Alterar/Excluir/Atualizar - MPMA
Ativos (Segurança) - Controle de Banda: Criar/Alterar/Excluir
Ativos (Segurança) - Controle de Banda: Criar/Alterar/Excluir - MPMA
Ativos (Segurança) - Detecção de intrusão/invasão/infecção
Ativos (Segurança) - Detecção de intrusão/invasão/infecção - MPMA
Ativos (Segurança) - Inventário Incluir/Atualizar/Excluir/Administrar
Ativos (Segurança) - Inventário Incluir/Atualizar/Excluir/Administrar - MPMA
Ativos (Segurança) - Monitorar
Ativos (Segurança) - Monitorar - MPMA
Ativos (Segurança) - Proatividade - MPMA
Ativos (Segurança) - Revisão de Regras
Ativos (Segurança) - Revisão de Regras - MPMA
Ativos (Segurança) - URL/Redes/IPS/Portas: Liberar/Bloquear
Ativos (Segurança) - URL/Redes/IPS/Portas: Liberar/Bloquear - MPMA
Ativos (Segurança) - Verificar Atualizações
Ativos (Segurança) - Verificar Atualizações - MPMA
Atualizar Dados da Unidade Ministerial

Backup (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover
Backup (Segurança) - Criar/Restaurar/Acompanhar
Backup (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Backup (Segurança) - Proatividade
Backup/Restore: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Backup/Restore: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Backup: Analisar/Criar/Restore/Sincronizar
Backup: Analisar/Criar/Restore/Sincronizar - MPMA
Backup/Restore: Reaplicação de Jobs
Backup/Restore: Correção de Jobs
BOLETIM INTERNO - Cadastro de Usuário/Alteração de Perfil - MPMA
BOLETIM INTERNO - Erro na publicação de documentos - MPMA
BOLETIM INTERNO (Sistemas) - Cadastro de Usuário/Alteração de Perfil
BOLETIM INTERNO (Sistemas) - Erro na publicação de documentos
BOLETIM INTERNO (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
BOLETIM INTERNO (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Cadastro de Visitantes (Recepção)(Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Cadastro de Visitantes (Recepção)(Sistemas) - Sistema lento/indisponível-MPMA
Compartilhamento (Rede) - Arquivo de rede não abre
Compartilhamento (Rede) - Arquivo de rede não abre - MPMA
Compartilhamento (Rede) - Compartilhamento inacessível
Compartilhamento (Rede) - Compartilhamento inacessível - MPMA
Compartilhamento (Rede) - Compartilhar arquivos/pastas

Compartilhamento (Rede) - Compartilhar arquivos/pastas - MPMA
Compartilhamento (Rede) - Criar diretórios compartilhados em servidores
Compartilhamento (Rede) - Criar diretórios compartilhados em servidores - MPMA
Computador (Manutenção) - Dispositivos Internos: Verificar/Reparar/Substituir
Computador (Manutenção) - Dispositivos Internos: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Computador (Manutenção) - Memória/HD/Placa de Rede: Verificar/Reparar/Substituir
Computador (Manutenção) - Memória/HD/Placa de Rede: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Computador (Manutenção) - Placa Mãe: Verificar/Reparar/Substituir
Computador (Manutenção) - Placa Mãe: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Computador não liga/travando/reiniciando
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Computador não liga/travando/reiniciando - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Erro/falha em softwares/aplicativo
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Erro/falha em softwares/aplicativo - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalação do Office Professional Plus 2016
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalação do Office Professional Plus 2016 - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalação/configuração de software
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalação/configuração de software - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalar/movimentar computador/monitor

Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalar/movimentar computador/monitor - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Licença expirou
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Licença expirou - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Monitor não liga/com falha
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Monitor não liga/com falha - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Verificar Vírus/Malware
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Verificar Vírus/Malware - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Windows lento/travando
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Windows lento/travando - MPMA
Consulta a Processos (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Consulta a Processos (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Corregedoria (Sistemas) - Alterar permissão
Corregedoria (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Corregedoria (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Corregedoria (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
CPL (Sistemas) - Alterar permissão
CPL (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
CPL (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
CPL (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Criação de grupos de segurança
Criação de grupos de segurança - MPMA
Criar/Executar Ambiente/Base/Objetos/Patchs/Hotfix/Script/Tunning

Criar/Executar Ambiente/Base/Objetos/Patchs/Hotfix/Script/Tunning - MPMA
Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Alarme Acompanhar/Analisar
Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Alarme Acompanhar/Analisar - MPMA
Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Manutenção - MPMA
Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Proatividades
Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Proatividades - MPMA
Diário Eletrônico (Sistemas) - Alterar permissão
Diário Eletrônico (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Diário Eletrônico (Sistemas) - Busca textual não funciona
Diário Eletrônico (Sistemas) - Busca textual não funciona - MPMA
Diário Eletrônico (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Diário Eletrônico (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Alterar cadastro de assunto - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Atualização de matrícula
DIGIDOC (Sistemas) - Cadastro de assunto - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Cadastro de usuário
DIGIDOC (Sistemas) - Cadastro de usuário - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Conceder permissão - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Dúvidas operacionais: uso do sistema
DIGIDOC (Sistemas) - Dúvidas operacionais: uso do sistema - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Erro na assinatura do documento
DIGIDOC (Sistemas) - Erro na assinatura do documento - MPMA

DIGIDOC (Sistemas) - Exclusão de Assunto/Modelo de Documento - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Indisponibilidade de acesso (falha no login)
DIGIDOC (Sistemas) - Indisponibilidade de acesso (falha no login) - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
DIGIDOC (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Disponibilizar Gravação - MPMA
E-mail (Segurança) - Análise de E-mail suspeito
E-mail (Segurança) - Análise de E-mail suspeito - MPMA
E-mail (Segurança) - Antispam: Criar/Alterar/Bloquear/Excluir Regras
E-mail (Segurança) - Compartilhar E-mail
E-mail (Segurança) - Contas: Criar/Alterar/Bloquear/Excluir/Liberar
E-mail (Segurança) - Liberação/Bloqueio
E-mail (Segurança) - Listas: Criar/Alterar/Bloquear/Excluir
Emissão de Relatórios de e-mail institucional - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Envio de equipamentos
Equipamentos (Manutenção) - Estabilizador: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Estabilizador: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Monitor: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Monitor: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Nobreak: Troca de bateria
Equipamentos (Manutenção) - Nobreak: Troca de bateria - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Nobreak: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Nobreak: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA

Equipamentos (Manutenção) - Pedido de equipamento novo: Atender/Responder
Equipamentos (Manutenção) - Projetor: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Projetor: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Scanner: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Scanner: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Solicitação de empréstimo de equipamento
Equipamentos (Manutenção) - Solicitação de Notebook Dell (usado)
Equipamentos (Manutenção) - Substituição de equipamentos
Equipamentos (Manutenção) - Substituição de equipamentos - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Ultrabook / Notebook: Verificar/Reparar
Equipamentos (Manutenção) - Ultrabook / Notebook: Verificar/Reparar - MPMA
eVoto (Sistemas) - Alterar permissão
eVoto (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
eVoto (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
eVoto (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Fixar IP de impressora
Fixar IP de impressora - MPMA
Garantia (Manutenção) - Abrir chamado junto ao Fornecedor/Garantia
Garantia (Manutenção) - Abrir chamado junto ao Fornecedor/Garantia - MPMA
Gerenciamento de listas - criar/incluir/excluir membros e permissões - MPMA
GESP (Sistemas) - Conceder/alterar permissão
GESP (Sistemas) - Conceder/alterar permissão - MPMA
GESP (Sistemas) - Não consigo finalizar operação

GESP (Sistemas) - Não consigo finalizar operação - MPMA
GESP (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
GESP (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Erro no email institucional: Enviar/Receber/Anexar/Login - MPMA
Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Gmail: Criar grupo/email institucional - MPMA
Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Google Drive: Sem acesso a compartilhamento/arquivos não sincronizam - MPMA
Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Redefinição de senha de email setorial ou de promotoria/procuradoria
Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Redefinição de senha de email setorial ou de promotoria/procuradoria - MPMA
Gmail: Suporte ao e-mail institucional
Gmail: Suporte ao e-mail institucional - MPMA
Google Drive: Instalação do Google File Stream para compartilhamento/sincronização de arquivos
Hangouts (Gsuite) - Perda de conexão - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora/Scanner com erro/falha
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora/Scanner com erro/falha - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora: Instalar/Configurar/Compartilhar
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora: Instalar/Configurar/Compartilhar - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora: Substituir Tonner
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora: Substituir Tonner - MPMA

Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Scanner: Digitalização com falha ou ilegível
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Scanner: Digitalização com falha ou ilegível - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Scanner: Instalar/Configurar
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Scanner: Instalar/Configurar - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Fonte: Reparar/Substituir
Impressoras (Manutenção) - Fonte: Reparar/Substituir - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Fusor: Reparar/Substituir
Impressoras (Manutenção) - Fusor: Reparar/Substituir - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Limpeza interna
Impressoras (Manutenção) - Limpeza interna - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Rolo Pressor: Reparar/Substituir
Impressoras (Manutenção) - Rolo Pressor: Reparar/Substituir - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Tonner/Cartucho: Trocar/Instalar
Impressoras (Manutenção) - Tonner/Cartucho: Trocar/Instalar - MPMA
Internet (Internet/Intranet) - Internet lenta/intermitente
Internet (Internet/Intranet) - Internet lenta/intermitente - MPMA
Internet (Internet/Intranet) - Página da Web bloqueada/inacessível
Internet (Internet/Intranet) - Página da Web bloqueada/inacessível - MPMA
Internet (Internet/Intranet) - Sem acesso à Internet
Internet (Internet/Intranet) - Sem acesso à Internet - MPMA
Internet (Internet/Intranet) - Transferir link de dados para outra localidade
Intranet (Internet/Intranet) - Inclusão/Alteração em Portal Setorial

Intranet (Internet/Intranet) - Intranet lenta/intermitente
Intranet (Internet/Intranet) - Intranet lenta/intermitente - MPMA
Intranet (Internet/Intranet) - Sem acesso aos Serviços para Membros
Liberação de serviços
Liberação de serviços - MPMA
Liberação de sites/serviços
Liberação de sites/serviços - MPMA
Login/senha (Usuário Institucional) - Atualizar cadastro com nova matrícula
Login/senha (Usuário Institucional) - Atualizar cadastro com nova matrícula - MPMA
Login/senha (Usuário Institucional) - Criar login e senha de acesso para usuário
Login/senha (Usuário Institucional) - Criar login e senha de acesso para usuário - MPMA
Login/senha (Usuário Institucional) - Redefinição de senha
Login/senha (Usuário Institucional) - Redefinição de senha - MPMA
Login/senha (Usuário Terceirizado) - Criar login e senha de acesso para terceirizado
Login/senha (Usuário Terceirizado) - Criar login e senha de acesso para terceirizado - MPMA
Monitorar: Processamento/Tablespace/Backup/SQL
Monitorar: Processamento/Tablespace/Backup/SQL - MPMA
Nobreak/Estabilizador (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalar nobreak/estabilizador/transformador
Nobreak/Estabilizador (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalar nobreak/estabilizador/transformador - MPMA
Nobreak/Estabilizador (Posto de Trabalho Informatizado) - Nobreak/estabilizador/transformador não funciona
Nobreak/Estabilizador (Posto de Trabalho Informatizado) - Nobreak/estabilizador/transformador não funciona - MPMA

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 289

NOC.ZABBIX.CRITICO
Operação: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/ Falha
Operação: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/ Falha - MPMA
Ouvidoria (Sistemas) - Alterar permissão
Ouvidoria (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Ouvidoria (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Ouvidoria (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Gravação de Certificado Digital
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Gravação de Certificado Digital - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Headset não funciona
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Headset não funciona - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Mouse/teclado não funciona
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Mouse/teclado não funciona - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Token não reconhece o certificado digital
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Token não reconhece o certificado digital - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Token: Instalar/Configurar
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Token: Instalar/Configurar - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Webcam não funciona
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Webcam não funciona - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Webcam: Instalar/configurar
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Webcam: Instalar/configurar - MPMA
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA (Sistemas) - Alterar permissão
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA

Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Erro no batimento do ponto
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Erro no batimento do ponto - MPMA
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Instalar/configurar sistema de ponto eletrônico
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Instalar/configurar sistema de ponto eletrônico - MPMA
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Leitor biométrico não funciona
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Leitor biométrico não funciona - MPMA
Portais Setoriais (Sistemas) - Alterar permissão
Portais Setoriais (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Portais Setoriais (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Portais Setoriais (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Portal institucional (mpma.mp.br) - Alterar permissão
Portal institucional (mpma.mp.br) - Alterar permissão - MPMA
Portal institucional (mpma.mp.br) - Criar nova página/sessão
Portal institucional (mpma.mp.br) - Criar nova página/sessão - MPMA
Portal institucional (mpma.mp.br) - Incluir/Atualizar matéria
Portal institucional (mpma.mp.br) - Incluir/Atualizar matéria - MPMA
Portal institucional (mpma.mp.br) - Sistema lento/indisponível
Portal institucional (mpma.mp.br) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Proatividade
Proatividade - MPMA
Rede Local/Sem Fio (Rede) - Acesso à rede sem fio

Rede Local/Sem Fio (Rede) - Acesso à rede sem fio - MPMA
Relatório: Analisar
Relatório: Analisar - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Ativação de ponto lógico
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Ativação de ponto lógico - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar (dns, AD, ftp...)
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar (dns, AD, ftp...) - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Manutenção de AD Migração/Configurar/Alterar
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Manutenção de AD Migração/Configurar/Alterar - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Monitorar
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Políticas: Criar/Alterar/Excluir/Aplicar
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Políticas: Criar/Alterar/Excluir/Aplicar - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Proatividade
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Usuários e Grupos (Serviços) - Criar/Alterar/Excluir
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Usuários e Grupos (Serviços) - Criar/Alterar/Excluir - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - A.S.: Instalar/Configurar/Atualizar - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade - MPMA

Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Configurar: A.S./Datasource - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Deploy - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
SIMP (Sistemas) - Alteração de lotação de Usuário - MPMA
SIMP (Sistemas) - Cadastro de Usuário - MPMA
SIMP (Sistemas) - Erro na assinatura do documento
SIMP (Sistemas) - Erro na assinatura do documento - MPMA
SIMP (Sistemas) - Erro na movimentação/distribuição - MPMA
SIMP (Sistemas) - Etiquetas: Salteando/impressão fora da margem
SIMP (Sistemas) - Etiquetas: Salteando/impressão fora da margem - MPMA
SIMP (Sistemas) - Impressora de Etiquetas: Instalar/Configurar/Compartilhar
SIMP (Sistemas) - Impressora de Etiquetas: Instalar/Configurar/Compartilhar - MPMA
SIMP (Sistemas) - Permissão de coordenador para repasse de protocolo - MPMA
SIMP (Sistemas) - SIMP lento/indisponível - MPMA
SIMP (Sistemas) - Substituição: Promotor/Procurador - MPMA
SIMP (Sistemas) - Tabelas Taxonômicas: Inclusão/Alteração - MPMA
SIMP (Sistemas) - Uso do Sistema: Dúvidas Operacionais - MPMA
SIMP Mobile (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
SIMP Mobile (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Sistema de execução de mandados - SISMAND (Sistemas) - Sistema lento/indisponível

Sistema de execução de mandados - SISMAND (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Sistema de Portarias (Sistemas) - Alterar permissão
Sistema de Portarias (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Sistema de Portarias (Sistemas) - Incluir/Atualizar modelo de portaria
Sistema de Portarias (Sistemas) - Incluir/Atualizar modelo de portaria - MPMA
Sistema de Portarias (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Sistema de Portarias (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Sistemas Antigos - Protocolo, RH, Dist. Processos, Sispad, Scp, Sismand, Adiantamento (Sistemas) - Instalar/Configurar
Sistemas Antigos - Protocolo, RH, Dist. Processos, Sispad, Scp, Sismand, Adiantamento (Sistemas) - Instalar/Configurar - MPMA
Sistemas Antigos - Protocolo, RH, Dist. Processos, Sispad, Scp, Sismand, Adiantamento (Sistemas) - Não executa
Sistemas Antigos - Protocolo, RH, Dist. Processos, Sispad, Scp, Sismand, Adiantamento (Sistemas) - Não executa - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - PJE: Instalar
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - PJE: Instalar - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - PJE: Não consigo logar no sistema
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - PJE: Não consigo logar no sistema - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Cadastro de usuário setorial
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Cadastro de usuário setorial - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Erro/Não executa
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Erro/Não executa - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Instalar

Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Instalar - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Nome de usuário ou senha incorretos
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Nome de usuário ou senha incorretos - MPMA
Sistemas Externos - PJE, SIGEP, SEEU (Sistemas) - PJE Eleitoral: Cadastro de usuário - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP, SEEU (Sistemas) - PJE: Cadastro de usuário
Sistemas Externos - PJE, SIGEP, SEEU (Sistemas) - SEEU: Cadastro de usuário (MEMBRO) - MPMA
Sistemas Externos - PJE, SIGEP, SEEU (Sistemas) - SEEU: Habilitar/Desabilitar em núcleo de atuação (MEMBRO) - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Atualizar/Configurar/Alterar
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Atualizar/Configurar/Alterar - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Licenciar Windows/Redhat
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Monitorar
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Proatividade
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Backup: Realizar/Restaurar

Sistemas Operacionais (Manutenção) - Backup: Realizar/Restaurar - MPMA
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Instalar/Configurar/Formatar/Corrigir/Atualizar
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Instalar/Configurar/Formatar/Corrigir/Atualizar - MPMA
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Programas: Instalar/Configurar/Alterar/Remover
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Programas: Instalar/Configurar/Alterar/Remover - MPMA
SOMA (Sistemas) - Alterar permissão
SOMA (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
SOMA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
SOMA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
SPAM/Vírus - Mensagem suspeita - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade
Storage (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Storage (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Monitorar
Storage (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Proatividade
Storage (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Storage (Infraestrutura) - SAN/NAS Criar/Excluir/Alterar/Configurar
Storage (Infraestrutura) - SAN/NAS Criar/Excluir/Alterar/Configurar - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Volume/RAID: Criar/Excluir/Alterar/Configurar
Storage (Infraestrutura) - Volume/RAID: Criar/Excluir/Alterar/Configurar - MPMA

Suporte técnico - MPMA
Transmissão de Licitação CPL - MPMA
Videoconferência - Acompanhamento Técnico
Videoconferência - Disponibilizar Gravação
Videoconferência - Suporte técnico
Videoconferência - Transmissão de Licitação - CPL
Virtualização (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade
Virtualização (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - ESX/ESXi Instalar/Configurar/Atualizar
Virtualização (Infraestrutura) - ESX/ESXi Instalar/Configurar/Atualizar - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Virtualização (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - Monitorar
Virtualização (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - Proatividade
Virtualização (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - S.O. Instalar/Atualizar
Virtualização (Infraestrutura) - S.O. Instalar/Atualizar - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - VM Criar/Excluir/Alterar/Configurar/Exportar/Importar/Migrar/Clonar/Snapshot
Virtualização (Infraestrutura) - VM Criar/Excluir/Alterar/Configurar/Exportar/Importar/Migrar/Clonar/Snapshot - MPMA
VPN (Segurança) - Ajustes de Rotas para Cliente VPN
VPN (Segurança) - Ajustes de Rotas para Cliente VPN - MPMA

VPN (Segurança) - Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar
VPN (Segurança) - Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar-MPMA
VPN (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
VPN (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
VPN (Segurança) - Proatividade
Wireless (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade
Wireless (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - AP: Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar
Wireless (Infraestrutura) - AP: Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - Backup e Restore - Controller
Wireless (Infraestrutura) - Backup e Restore - Controller - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - Controller: Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar
Wireless (Infraestrutura) - Controller: Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro
Wireless (Infraestrutura) - Monitorar
Wireless (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - Proatividade
Wireless (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
z_Queda de Ligação
Zabbix (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover
Zabbix (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover - MPMA
Zabbix (Segurança) - Emitir relatórios consolidados
Zabbix (Segurança) - Emitir relatórios consolidados - MPMA

Zabbix (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Zabbix (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Zabbix (Segurança) - Proatividade
Zabbix (Segurança) - Proatividade - MPMA
Zabbix (Segurança) - Script/Item/Comando/Usuario/Criar/Atualizar/Excluir/Analisar
Zabbix (Segurança) - Script/Item/Comando/Usuario/Criar/Atualizar/Excluir/Analisar - MPMA

ANEXO II: MODELO DE TERMO DE ENCERRAMENTO DE CONTRATO

IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO	
NÚMERO DO CONTRATO:	
OBJETO:	
CONTRATANTE:	
CONTRATADA:	

Por este instrumento, as partes acima idenficadas resolvem registrar o encerramento do contrato em epígrafe e ressaltar o que segue:

O contrato está sendo encerrado por motivo de <motivo>.

As partes concedem-se mutuamente plena, geral, irrestrita e irrevogável quitação de todas as obrigações diretas e indiretas decorrentes deste contrato, não restando mais nada a reclamar de parte a parte. Não estão abrangidas pela quitação ora lançada e podem ser objeto de exigência ou responsabilização, mesmo após o encerramento do vínculo contratual:

- As obrigações relacionadas a processos iniciados de penalização contratual;
- As garantias sobre bens e serviços entregues ou prestados, tanto legais quanto convencionais;
- A reclamação de qualquer tipo sobre defeitos ocultos nos produtos ou serviços entregues ou prestados.
- <inserir pendências, se houverem>

E assim tendo lido e concordado com todos seus termos, firmam as partes o presente instrumento, em duas vias iguais, para que surta seus efeitos jurídicos.

DE ACORDO	
CONTRATANTE Gestor do Contrato	CONTRATADA Preposto
<Nome> MPMA:	<Nome> Matrícula:

ANEXO III: MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO

O Ministério Público do Estado do Maranhão, sediado na Av. Prof. Carlos Cunha, nº 3261, Calhau, CEP: 65076-820, São Luis - Maranhão, CNPJ n.° 05.483.912/0001-85 doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a _____, sediada na _____, CNPJ n.°_____, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º_____, doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE; Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/12, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

Informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

Informação Sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

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

Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO

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

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 300

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

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

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

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

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

Parágrafo Quarto – A CONTRATADA permanecerá como fiel depositária das informações reveladas pela CONTRATANTE em função deste TERMO.

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

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

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

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

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

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

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

Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 301

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

Cláusula Sétima – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo e/ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 156 da Lei nº. 14.133/2021.

Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, será incorporado a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

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

Cláusula Nona – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro de São Luis/MA, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

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

_____, _____ de _____ de 202_.

De Acordo,

CONTRATANTE	**CONTRATADA**
_____ Gestor do Contrato	_____ Preposto
TESTEMUNHAS	
Testemunha 1	**Testemunha 2**
_____ função	_____ função

ANEXO IV: MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA

TERMO DE CIÊNCIA			
Contrato N°:			
Objeto:			
Gestor do Contrato:			Matrícula:
CONTRATANTE:			
CONTRATADA:			CNPJ:
Preposto da CONTRATADA:		RG: CPF:	Email: Telefone:

Por este instrumento, o funcionário abaixo-assinado declara ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE.

_____

(Local e data)

Ciência

FUNCIONÁRIO DA CONTRATADA
_____ **XXXX** RG: CPF:

Modelo 02 - Elaborado pela Coordenadoria de Assuntos Estratégicos e de Inteligência (CAEI)

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO (TCMS)

Eu, **XXXXXX**, <cargo na CONTRATADA>, Colaborador(a) da Empresa <empresa contratada>, contratada para prestação de serviços ao MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO, objeto do Contrato n. xx/xxxx, perante o Ministério Público do Estado Maranhão, declaro ter ciência inequívoca do conjunto de medidas destinadas **a assegurar o tratamento da informação classificada e a salvaguarda de informações sensíveis ou sigilosas, , bem como dos dados pessoais (incluindo os sensíveis) a que tiver acesso durante minhas atividades, cuja divulgação possa causar risco ou dano à segurança da instituição, aos titulares dos dados e das investigações realizadas no âmbito ministerial**, nos termos das Leis n.12.527/2011, n. 12.965/2014 e n. 13.709/2018, nos Decretos n.7.724/2012 e n. 7.845/2012, nas Resoluções do CNMP n. 156/2016 e n. 281/2023 e nos Atos Regulamentares-PGJ n. 136/2018 e n. 7/2020, COMPROMETENDO-ME a:

a) tratar as informações classificadas em qualquer grau de sigilo, dos dados pessoais (incluindo os sensíveis) ou os materiais de acesso restrito que me forem fornecidos pelo Ministério Público do Estado do Maranhão e preservar o seu sigilo, de acordo com a legislação vigente;

b) preservar o conteúdo das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, dos dados pessoais (incluindo os sensíveis) ou dos materiais de acesso restrito, sem divulgá-lo a terceiros;

c) não praticar quaisquer atos que possam afetar o sigilo ou a integridade das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, dos dados pessoais (incluindo os sensíveis) ou dos materiais de acesso restrito;

d) não copiar ou reproduzir, por qualquer meio ou modo: (I) informações classificadas em qualquer grau de sigilo; (II) dados pessoais (incluindo os sensíveis) e (III) informações relativas aos materiais de acesso restrito do Ministério Público do Estado do Maranhão, salvo por meio de autorização da autoridade competente;

e) informar imediatamente sobre qualquer violação de segurança ou uso indevido dos dados e informações classificadas;

f) cumprir este compromisso mesmo após o término de meu vínculo com a instituição.

Declaro que por estar de acordo com o presente Termo, o assino.

_____
(local e data)

_____
(assinatura)

ANEXO V: DECLARAÇÃO DE VEDAÇÃO DE NEPOTISMO

PROCESSO Nº

Data:

Horário:

Local:

(Empresa_____,CNPJ..nº_____ sediada à (endereço completo), _____ declara para os devidos fins que:

a) tem conhecimento do Decreto n.º 7.203 de 4 de Junho de 2010 que dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal;

b) em cumprimento ao Decreto 7.203 de 04 de junho de 2010, não contrata e não contratará, durante toda a vigência do contrato, familiar de agente público que exerça cargo em comissão ou função de confiança e que preste serviço nesta entidade;

c) considera "familiar" o cônjuge, o companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau.

.....

(local e data)

.....

(Assinatura do representante legal)

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 305

ANEXO VI: MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

(Em papel timbrado da licitante)

Ao

MPMA – Ministério Público do Estado do Maranhão

Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão - PGJMA

SÃO LUIS - MA

REF: PREGÃO ELETRÔNICO Nº XXX-XXXX

Contratação de Central de Serviços (Service Desk) com suporte técnico (remoto e presencial), monitoramento tecnológico em regime 24x7, atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC do Ministério Público do Estado do Maranhão pelo período de 24 meses, de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), normativos de segurança da família ISO/IEC 27.000 e 20.000, e demais especificações técnicas, bem como as de níveis mínimos de serviço, incluindo serviços de Operação Assistida (sob demanda) previstas em Termo de Referência. Segue a proposta para execução dos serviços:

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	24		
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	24		
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	24		
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	10.600		
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							

Valor Total Global por extenso: R$

Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no Edital e seus Anexos, bem como aceitamos todas as obrigações e responsabilidades especificadas no Termo de Referência.

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 306

Declaramos que, no valor acima apresentado, estão contidas todas as despesas, de quaisquer naturezas, que se fizerem indispensáveis à perfeita execução do objeto do termo de referência, bem como os custos operacionais, ou seja, aqueles diretamente relacionados à execução do contrato.

O prazo de validade desta proposta é de 60 (sessenta) dias, contados a partir da data do seu envio ao órgão.

Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemos o Contrato no prazo determinado no documento de convocação, e, para esse fim, fornecemos os seguintes dados:

a) Dados da empresa:

b) Razão Social:

c) CNPJ:

d) Endereço:

e) Tel:

f) CEP:

g) Cidade:

h) UF:

i) Dados do Representante Legal da Empresa:

I. Nome:

II. CPF:

III. Cargo/Função:

IV. Cart.Ident nº:

V. E-mail:

VI. Telefone para contato:

São Luis, _____ de _____ de _____.

Atenciosamente,

[Assinatura do representante legal do proponente] [Empresa Proponente]

ANEXO VII: MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

IDENTIFICAÇÃO				
ORDEM DE SERVIÇO (OS) No:				
SERVIÇO:				
OBJETIVO DA ORDEM DE SERVIÇO:				
CONTRATO Nº:				
CONTRATADA:				
ENTREGÁVEIS / ESPECIFICAÇÕES DOS PRODUTOS / SERVIÇOS E RESULTADOS ESPERADOS				
ID	**NMSE**	**DESCRIÇÃO**	**META**	**GLOSA**
VALOR TOTAL ESTIMADO				
REGRAS DE CRONOGRAMA DE ENTREGA E NMSE				
INÍCIO DO PRAZO DE EXECUÇÃO		**FIM DO PRAZO DE EXECUÇÃO**		**PRAZO MÁXIMO DESTA OS**
APROVAÇÃO				
CONTRATANTE			**CONTRATADA**	
GESTOR DO CONTRATO			PREPOSTO - CPF:	

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 308

ANEXO VIII: MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

IDENTIFICAÇÃO	
Contrato Número:	
Número da OS:	
Objeto:	
Contratante:	
Contratada:	

Por este instrumento, atestamos que os serviços (ou bens) relacionados acima foram executados e recebidos provisoriamente até esta data, para fins de avaliação quanto à conformidade e qualidade, de acordo com os critérios de aceitação previamente definidos pela Contratante.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços (ou bens) ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência correspondente ao Contrato supracitado, nos termos do art. 141 da Lei nº 14.133/2021.

As entregas objeto deste documento são:

Produtos/Serviços	**Nº**
Ordem de Serviço:	
Relatório de Metas aferidas:	

DE ACORDO
Fiscal Técnico do Contrato
_____ Nome Matrícula

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 309

ANEXO IX: MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

IDENTIFICAÇÃO	
CONTRATO NÚMERO:	
NÚMERO DA OS:	
OBJETO:	
CONTRATANTE:	
CONTRATADA:	

Senhores Gestores,

Conforme as condições de recebimento constantes no Contrato nº _____ apresento a conclusão das atividades descritas na Ordem de Serviço acima.

As entregas objeto deste documento são:

Produtos/Serviços	**Nº**
Ordem de Serviço:	
Relatório de Metas aferidas:	

Por este instrumento, os servidores abaixo identificados atestam que o(s) serviço(s) ou bem(ns) integrantes da Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens acima identificada possui(em) qualidade compatível com a especificada no Termo de Referência / Projeto Básico do Contrato supracitado, para fins de recebimento definitivo, nos termos do art. 141 da Lei nº 14.133/2021.

Perfil de Serviços	**Valor Mensal**	**Glosa**	**Observações**	**Total**

DE ACORDO	
Fiscal Técnico	**Fiscal Requisitante**
_____ Nome Matrícula	_____ Nome Matrícula

ANEXO X: MODELO DE RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA

1 - INTRODUÇÃO

1.1. O contrato nº <xx/aaaa>, processo <nº do processo>, objeto deste relatório, é relativo à prestação de serviços de <descrição do objeto>, padronizada pela Portaria SGD/MGI nº 750, de 2023. Os serviços são prestados pela empresa <Nome da Contratado>, CNPJ: <número do CNPJ>, iniciado em <dd/mm/aaaa> (Pregão Eletrônico nº XX/AAAA). A fiscalização técnica executada pelo(s) servidor(es) <Nome do(s) Servidor(es)>, iniciou-se em <dd/mm/aaaa>, após a publicação da Portaria Nº <número da portaria>, de <dd/mm/aaaa>.

2 - REGISTRO DE OCORRÊNCIAS

2.1. Conforme § 1º do art. 117 da Lei nº 14.133, de 2021, a execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por representantes da Administração, que deverão anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

Dessa forma, a partir da nomeação do(s) fiscal(is) técnico(s), mantém-se registro em planilha eletrônica sobre todas as ocorrências relacionadas à execução deste contrato (tabela a seguir):

Data	Tipo de ocorrência	Descrição da ocorrência	Sistema afetado

3 - AFERIÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

3.1. A verificação da adequação da prestação do serviço é realizada com base em Níveis de Serviço definidos nesta seção.

3.2. A aferição dos níveis mínimos de serviço das Ordens de Serviço entregues no mês de <mm/aaaa> evidenciou:

Indicadores	Identificação da Ordem de Serviço relacionada	Valor Aferido do indicador	Valor total das Ordens de Serviços	Situação (atendido /não atendido)	Glosas/faixas de ajuste aplicadas	Valor da Glosa apurada	Indicação de sanção	Observações complementares

4 - Dessa forma, encaminhamos este Relatório de Fiscalização para análise do(a) Gestor(a) do Contrato e providências cabíveis.

Este é o relatório.

Documento assinado eletronicamente

<NOME DO FISCAL TECNICO>

Fiscal Técnico

Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 311

CONTRATO Nº 34/2025, QUE CELEBRAM A PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA E A EMPRESA CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), DENOMINADOS CENTRAL DE SERVIÇOS, ORGANIZADA NO MODELO DE SERVICE DESK, COM SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TIC, REMOTO E PRESENCIAL, MONITORAMENTO TECNOLÓGICO EM REGIME 24X7, VISANDO ATENDER ÀS NECESSIDADES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO, BASEANDO-SE NAS BOAS PRÁTICAS DE GESTÃO DE TIC, NA FORMA ABAIXO:

A **PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO,** com sede nesta Capital, à Avenida Prof. Carlos Cunha, nº. 3261, Calhau, CEP 65076-820, inscrita no CNPJ sob o nº 05.483.912/0001-85, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representada por seu Diretor-Geral, Sr. **PAULO GONÇALVES ARRAIS**, brasileiro, servidor público, residente e domiciliado nesta capital, matrícula funcional nº 1070173, e de outro lado a empresa **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A**, inscrita no CNPJ nº 07.171.299/0001-96, com sede na SHN – Quadra 02 – Bloco F, nº 87, Salas 1713 a 1726, Ed. Executivo Office Tower, 17° Andar – Asa Norte, CEP 70.702-906 – Brasília-DF, doravante denominada CONTRATADA, aqui representada legalmente pelo Sr. **CARLOS ALBERTO FREITAS**, inscrito no CPF nº 525.xxx.xxx-91, têm justo e acertada a celebração do presente contrato, tendo em vista o que consta do **Processo Administrativo nº 10634/2025** que instruiu a contratação direta, por Dispensa de Licitação, com fundamento no art. 75, inciso VIII, e § 6°, da Lei nº 14.133/2021, Ato Regulamentar nº 10/2023-GPGJ, Resolução CNMP nº 283/2024, e ainda conforme as cláusulas e condições adiante avençadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.O presente instrumento tem como objeto contratação de serviços na área de Tecnologia da informação e Comunicação (TIC), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando atender às necessidades do Ministério Público do Estado do Maranhão, baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência e neste instrumento.

2.Objeto da contratação:

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 1 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014728, e o código: 5OT773J3

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para MPMA	Contínuo / Mensal	Mês	12	R$ 52.396,44	R$ 628.757,28
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo / Mensal	Mês	12	R$ 84.640,41	R$ 1.015.684,92
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo / Mensal	Mês	12	R$ 233.768,75	R$ 2.805.225,00
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA – Sob Demanda	Unidade de Projeto – UP	Sob Demanda	5.306	R$ 72,92	R$ 386.913,52
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							**R$ 370.805,60**
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							**R$ 4.836.580,72**

3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:
3.1. O Termo de Referência;
3.2. A Proposta do contratado;
3.3. Eventuais anexos dos documentos supracitados.
4. Descrição dos serviços consta no item 5 do Termo de Referência.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

1. O prazo de vigência da contratação será de até 12 (doze) meses, **com início em 24/06/2025 e término em 23/06/2026**, nos termos do art. 105 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, em razão de situação de emergência caracterizada e formalmente justificada, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da mesma lei, com o objetivo de evitar a descontinuidade de serviço essencial e continuado de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), até a conclusão do devido processo licitatório definitivo.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR

1.O valor mensal **estimado** da contratação é de **R$ 403.048,39** (quatrocentos e três mil, quarenta e oito reais e trinta e nove centavos), perfazendo o valor total estimado anual de **R$ 4.836.580,72** (quatro milhões, oitocentos e trinta e seis mil, quinhentos e oitenta reais e setenta e dois centavos).

2.No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA QUARTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

1.Os recursos orçamentários reservados para o pagamento da despesa objeto deste contrato, correrão à dotação orçamentária seguinte:

Função: 03 – Essencial à Justiça

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 2 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014288, e o código: 5OT773J3

Subfunção: 091 – Defesa da Ordem à Justiça

Programa: 0337 – Gestão de Ações Essenciais à Justiça

Ação: 2963 – Coordenação das Ações Essenciais à Justiça

Subação: 023601 – Informática

Natureza de Despesa: 33.90.40.10 Suporte de Usuário de TIC

Fonte: 1500.1010000

Nota de Empenho nº 2025NE001794, datada de 16/06/2025

2. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

CLÁUSULA QUINTA – CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

1. A avaliação da execução do objeto utilizará o instrumento de medição de resultado (IMR), conforme previsto no subitem 9.3 do Termo de Referência, a saber: Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**.**

1.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

1.2.1. Não produzir os resultados acordados;

1.2.2. Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

1.2.3. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

1.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os critérios estabelecidos no item 8.2 do Termo de Referência, intitulado: Mecanismos para Comparação e Controle de Bens e Serviços.

1.5. RECEBIMENTO

1.5.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

1.5.1.1 O prazo da disposição acima será contado do recebimento do relatório de serviços prestados, com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

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

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

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

1.5.1.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato apurará o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os

Contrato CONTRATO Nº 34/2025 EMERGENCIAL (0121367) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 314

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 3 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014728, e o código: 5OT773J3

indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

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

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

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

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

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

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

1.5.7. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo aos seguintes procedimentos:

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

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

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

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

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

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

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

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 4 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014288, e o código: 5OT773J3

1.5.10. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.
1.6. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

Procedimentos de Teste e Inspeção

1.7. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, o disposto no item 8.7 do Termo de Referência: Forma de Acompanhamento dos Serviços.

Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

1.8. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme critérios estabelecidos neste Contrato;
1.9. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:
1.9.1. Não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou
1.9.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada

Liquidação

1.10. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.
1.10.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.
1.11. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
1.11.1. O prazo de validade;
1.11.2. A data da emissão;
1.11.3. Os dados do contrato e do órgão contratante;
1.11.4. O período respectivo de execução do contrato;
1.11.5. O valor a pagar; e
1.11.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
1.12. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;
1.13. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.
1.14. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 5 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014288, e o código: 5OT773J3

1.15. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.
1.16. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
1.17. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
1.18. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de Pagamento

1.19. O pagamento dar-se-á mensalmente, devendo o valor global ser dividido em 12 (doze) parcelas iguais e pago ao final de cada período de prestação de serviço, observando o cálculo apresentado no parágrafo 5.1.3. No último período de prestação de serviço, o pagamento referente à última parcela deverá observar, além dos NMSE, a efetiva realização da transferência de conhecimento descrita nos subitens 8.1.10, 7.3.9 e 7.2.49 do Termo de Referência.
1.20. O pagamento será efetuado em até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior.
1.21. O valor mensal dos serviços prestados será calculado baseado nos resultados dos indicadores de nível de serviços alcançados pela CONTRATADA, descontando os valores eventualmente glosados pelo não atendimento das metas estabelecidas, conforme cálculo abaixo:

$$VMS = \frac{VTCA}{12} - \text{Ajuste NMSE}$$

1.21.1. Onde:
1.21.1.1. VMS – Valor Mensal dos Serviços;
1.21.1.2. VTCA – Valor Total do Contrato Anual;
1.21.1.3. AJUSTE NMSE – Percentual de Redução a ser aplicado em razão do não atingimento dos NMSE.
1.22. Os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, correspondem aos valores máximos a serem faturados quando a CONTRATADA atingir a meta exigida em todos os indicadores.
1.23. Não haverá nenhuma espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.
1.24. O pagamento será efetuado com a apresentação da(s) respectiva(s) Nota(s) Fiscal(is)/Fatura(s), uma vez que tenham sido cumpridos, no que couber, todos os critérios estabelecidos neste Contrato, com os documentos de aceite.
1.25. As Notas Fiscais devem ser emitidas obrigatoriamente na forma eletrônica.

Forma de Pagamento

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 6 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014728, e o código: 5OT773J3

1.26. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta correntes indicadas pelo contratado.
1.27. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
1.28. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
1.28.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
1.29. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE

1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 30/05/2025;

2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, contado da data do orçamento estimado, aplicando-se o índice ICTI – Índice de Custos de Tecnologia da Informação, publicado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), exclusivamente, para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade;

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

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

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

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

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

8. O reajuste será realizado por apostilamento;

9. Caso a CONTRATADA não requeira tempestivamente o reajuste e prorrogue o contrato sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito;

10. Também ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste se o pedido for formulado depois de extinto o contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

1. A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021, na modalidade **SEGURO-GARANTIA**, em valor correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 7 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014288, e o código: 5OT773J3

anual do contrato.
2. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por mais 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.
3. A apólice do seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.
4. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 5 desta cláusula.
5. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.
6. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
6.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
6.2. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração ao contratado; e
6.3. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.
7. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 6, observada a legislação que rege a matéria.
8. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica, indicada pela contratante, no Banco do Brasil SA, com correção monetária.
9. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.
10. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
11. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
12. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.
13. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
13.1. O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4°, da Lei n.° 14.133, de 2021).
13.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep n° 662, de 11 de abril de 2022.
14. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 8 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014728, e o código: 5OT773J3

as cláusulas do contrato;

15. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

16. A garantia somente será liberada ante a comprovação de que o contratado pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, sendo que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia deverá ser utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, observada a legislação que rege a matéria;

17. Também poderá haver liberação da garantia se a empresa comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho;

18. Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, a Administração Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação: (1) do pagamento das respectivas verbas rescisórias ou (2) da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços.

19. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções ao contratado.

20. O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e neste Contrato.

21. A garantia de execução é independente de eventual serviço prevista especificamente no Termo de Referência

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

23. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a retenção dos pagamentos devidos ao CONTRATADO, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor global do contrato.

CLÁUSULA OITAVA – DO CONTROLE E DA FISCALIZAÇÃO

1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato será realizada de acordo com o item 8.8 do Termo de Referência – Anexo I do Edital.

CLÁUSULA NONA – DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO

1. A CONTRATANTE emitirá a Ordem de Serviço (OS) de cada nível (1, 2 e 3) para a execução dos serviços pela CONTRATADA.

2. A equipe de fiscalização atuará de forma a verificar os Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE) para cada grupo de serviço.

3. Através da métrica NMSE será possível mensurar os serviços e, assim, atestar a qualidade, desempenho e a disponibilidade.

4. A equipe de fiscalização irá emitir os Termos de Recebimento Provisório e Definitivo. Eles atestarão se os serviços foram executados em atendimento aos requisitos contratuais. Caso tenha ocorrido algum problema relacionado ao não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços, a CONTRATADA sofrerá descontos proporcionais ao grau de descumprimento.

5. Os serviços serão considerados aceitos quando os entregáveis das Ordens de Serviço forem recebidos e, após verificação da qualidade, forem aprovados.

6. Os serviços não serão aceitos quando os entregáveis das Ordens de Serviço forem recebidos e,

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 9 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014728, e o código: 5OT773J3

após verificação da qualidade, rejeitados, cabendo ajustes ou retificações, sujeitando-se a CONTRATADA às sanções estabelecidas para o caso.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7. Designar Fiscal Requisitante, Fiscal Administrativo, Fiscal Técnico, Gestor do Contrato, assim como, os respectivos substitutos, nomeando-os quando da assinatura do Contrato, para serem responsáveis pela comprovação da adequação técnica do objeto do Contrato e pelo atestado de cumprimento da execução do Contrato.

1. Promover, por meio de servidores designados, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, de acordo com os padrões de qualidade definidos pela CONTRATANTE, competindo ao Gestor do Contrato sustar e recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas usuais.
2. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas Especificações Técnicas.
3. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo Preposto da CONTRATADA.
4. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.
5. Realizar o monitoramento técnico de Ordens de Serviço e solicitar à CONTRATADA a correção de eventuais falhas ou defeitos técnicos.
6. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.
7. Avaliar técnica, quantitativa e qualitativamente os serviços entregues pela CONTRATADA e realizar a rejeição de eventuais serviços que não atenderem os termos da Ordem de Serviço, do Contrato, da Proposta da CONTRATADA, do Termo de Referência e seus Anexos.
8. Apresentar demandas e priorizar o seu atendimento.
9. Proceder a ampla fiscalização sobre as entregas e execução dos serviços objetos do Termo de Referência, sem prejuízo das responsabilidades da CONTRATADA.
10. Permitir, quando necessário e exigível pelo serviço a ser prestado, acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação do CONTRATANTE para a execução dos serviços.
11. Prover infraestrutura mínima necessária ao desenvolvimento das atividades previstas, ou seja, locais e materiais adequados, tais como espaço físico, mesas, cadeiras e energia elétrica.
12. Avaliar a manutenção das condições técnicas exigidas na fase de habilitação que permitiram à CONTRATADA vencer o certame licitatório.
13. Emitir Termo de Recebimento Provisório, sempre pelo Fiscal Técnico do Contrato.
14. Emitir Termo de Recebimento Definitivo, sempre pelo Fiscal Técnico e Requisitante do Contrato.
15. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.
16. Monitorar as ocorrências de problemas na execução da Ordem de Serviço e situações que requeiram a aplicação de sanções.
17. No caso de cumprimento de Ordem de Serviço e de manutenção das condições técnicas de

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 10 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014288, e o código: 5OT773J3

habilitação, providenciar a verificação de cálculo dos valores devidos, a avaliação do atendimento de todas as obrigações contratuais, liquidar a despesa, verificar a quitação das obrigações fiscais, comerciais, trabalhistas e previdenciárias e efetuar o pagamento, na forma e nos prazos convencionados no Contrato.

18. A CONTRATANTE poderá revisar, a qualquer tempo, todas as Ordens de Serviços emitidas e aplicar todas as penalidades previstas contratualmente de forma retroativa.

19. No caso de descumprimento de cláusula contratual ou de ocorrência de ato ou fato sujeito à sanção, aplicar a sanção prevista contratualmente.

20. Celebrar termo aditivo, no caso de necessidade, conveniência e oportunidade de alteração contratual, nos limites da lei.

21. Estabelecer que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração.

22. A CONTRATANTE deverá obedecer aos critérios estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, de forma a garantir o tratamento de dados pessoais.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

1. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

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

3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.

4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE.

5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.

6. Disponibilizar mão de obra qualificada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CONTRATANTE, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes da sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências e promoções.

7. Manter em dia todos os direitos pecuniários de seus colaboradores, tais como horas extras, adicionais noturnos, indenizações e outras vantagens.

8. Assumir todas as despesas e ônus relativos à pessoal e a quaisquer outras derivadas ou conexas com o Contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressada pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto e a CONTRATANTE.

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 11 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014728, e o código: 5OT773J3

9. Indenizar todos os custos e despesas financeiras que porventura venham a ser suportados pela CONTRATANTE em razão de condenação, por decisão judicial, ao pagamento de direitos trabalhistas a empregados da CONTRATADA.

10. Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus colaboradores no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências da CONTRATANTE.

11. Informar à CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os dados que constam no formulário de acesso às dependências da CONTRATANTE, como: nome, CPF e o respectivo número da carteira de identidade dos colaboradores disponibilizados para a prestação de serviços, bem como ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias.

12. Substituir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, qualquer colaborador cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas, quando os serviços forem executados nas dependências da CONTRATANTE.

13. Assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus colaboradores, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus locais de trabalho.

14. Assegurar, nos casos de desastres naturais, acidentes, falhas de equipamentos, falhas de segurança, perda de serviços e ações intencionais, que por ventura possam ocorrer em seu ambiente, a continuidade da prestação dos serviços, por meio da execução de planos de contingência, visando à recuperação das operações a tempo de não causar paralisação dos serviços prestados à CONTRATANTE.

15. Certificar-se de que o Preposto mantenha contato com a CONTRATANTE, periodicamente, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos empregados da CONTRATADA, comandando, coordenando e observando a execução dos serviços por estes prestados.

16. Sujeitar-se às normas internas da CONTRATANTE em suas dependências, incluindo aquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência.

17. Responder por todos os danos patrimoniais e de quaisquer naturezas, causados por ação ou omissão de seus profissionais, relacionada à execução dos serviços objeto deste Documento.

18. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados alocados para execução dos serviços, operacionalizando o Contrato.

19. Velar para que todos os privilégios de acesso a sistema, informação e qualquer outro recurso da CONTRATANTE sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços e pelo tempo estritamente essencial à realização dos mesmos.

20. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.

21. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC duran-

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 12 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014728, e o código: 5OT773J3

te a execução do contrato.

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

23. Acompanhar a CONTRATANTE em reuniões dentro e/ou fora das dependências da CONTRATANTE, sempre que solicitado, na cidade de São Luís/MA, dispondo de todos os técnicos pertinentes à finalidade da reunião.

24. Manter relatórios estatísticos e pareceres técnicos detalhados relacionados aos ativos descritos neste Contrato.

25. Acompanhar empresas prestadoras de serviços e/ou entrega de equipamentos e elaborar notas técnicas atestando os serviços e/ou produtos entregues.

26. Encaminhar à unidade fiscalizadora todas as faturas dos serviços prestados, detalhando todos os serviços/eventos e suas referidas pontuações para conferência e ateste pelo Gestor e/ou Fiscais do contrato.

27. Reportar ao Ministério Público do Estado do Maranhão imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE.

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

29. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.

30. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócio.

31. Executar os serviços solicitados formalmente pela CONTRATANTE por meio de Ordens de Serviço, de acordo com as suas características e com as cláusulas do Contrato firmado.

32. Somente desativar qualquer recurso computacional relacionado à execução do objeto, mediante prévia autorização da CONTRATANTE.

33. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pela CONTRATANTE sobre os fornecimentos e sobre os serviços contratados, bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto do Contrato.

34. Elaborar e apresentar documentação técnica dos fornecimentos e serviços executados, nas datas aprazadas, visando homologação da mesma pela CONTRATANTE.

35. Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições constantes do Termo de Referência e nas determinações dos Órgãos de Controle.

36. Responsabilizar-se, integralmente, pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, de-

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 13 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014728, e o código: 5OT773J3

sempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação das penalidades previstas, caso os prazos não sejam cumpridos.

37. Atender aos prazos estabelecidos no Termo de Referência.

38. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.

39. A CONTRATADA não poderá de forma alguma comercializar, no todo ou em parte, qualquer produto gerado a partir do Contrato resultante do Termo de Referência, sob pena de rescisão contratual, podendo inclusive responder por ações judiciais decorrentes do não cumprimento deste item.

40. Planejar, desenvolver, executar e manter os serviços objeto do contrato, dentro das exigências de níveis de serviços estabelecidos.

41. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidas em razão da execução dos serviços contratados, devendo a CONTRATADA fornecer os Termos de Compromisso e de ciência à CONTRATANTE, assegurando tal sigilo.

42. Adotar as providências necessárias que viabilizem a realização dos serviços objeto do contrato.

43. Registrar por escrito, as ocorrências que possam ter implicações na execução dos serviços, bem como as reuniões realizadas entre os representantes designados pela CONTRATANTE e a CONTRATADA.

44. Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços.

45. Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades do Ministério Público do Estado do Maranhão.

46. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do Ministério Público do Estado do Maranhão.

47. Responder formalmente, através dos meios de comunicação, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica, pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitados pelo Ministério Público do Estado do Maranhão.

48. Elaborar procedimentos operacionais dos processos de execução de serviços, de acordo com a área de conhecimento de cada técnico.

49. Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo CONTRATANTE, sempre que solicitado, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.

50. Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega.

51. Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pelo Ministério Público do Estado do Maranhão.

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 14 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014288, e o código: 5OT773J3

52. Acatar as determinações feitas pela fiscalização do Ministério Público do Estado do Maranhão em relação ao cumprimento do objeto deste documento.

53. Apresentar relatório periódico das atividades realizadas pela CONTRATADA, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados e o esforço despendido para atendimento, suporte técnico e à rede corporativa.

54. Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviços definidos e alcançados e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas.

55. Ceder ao Ministério Público do Estado do Maranhão os direitos patrimoniais previstos no Capítulo III da Lei no 9610/98 sobre os trabalhos de natureza intelectual, elaborados durante a prestação dos serviços.

56. Toda solução dos serviços deve ser documentada passo a passo, de modo que outro técnico consiga resolver o mesmo serviço. Todos os documentos de soluções de chamados devem ser mantidos na base de conhecimento do ambiente de TI do Ministério Público do Estado do Maranhão. A CONTRATADA deverá transferir conhecimento aos técnicos da CONTRATANTE e da nova contratada.

57. Informar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias, dos vencimentos de licenças, suportes e garantias dos itens dispostos neste Contrato.

58. Toda e qualquer documentação elaborada pela CONTRATADA deverá ser feita utilizando a língua Portuguesa do Brasil.

59. Permitir que os gestores e fiscais da CONTRATANTE tenham acesso irrestrito ao ambiente computacional descrito neste Contrato, inclusive podendo fazer modificações no ambiente mediante notificação à CONTRATADA.

60. Durante o período de vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter todas as condições que ensejaram a contratação.

61. Diante do fato da publicação da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, já em vigor, a CONTRATADA deverá cumpri-la, de forma a realizar o devido tratamento de dados pessoais.

62. Realizar a melhoria contínua dos serviços através de ações proativas que promovam a otimização, eficiência e qualidade dos serviços.

63. Aprimorar mecanismos de automação para fiscalização do contrato, com por exemplo, disponibilização de gráficos na ferramenta de gerenciamento de chamados que demonstrem, em tempo real, o alcance dos NMSE, entre outros.

64. Na Reunião inicial, prevista no item 5.4.1 do Termo de Referência, a CONTRATADA deverá entregar documento que discrimine o quantitativo de horas para o atendimento das atividades de N3 do catálogo de serviços (Anexo I – Tabelas 2, 3 e 4) do Termo de Referência, passíveis de mensuração de tempo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

1.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei n° 14.133/2021, a Contratada que:

1.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;

1.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 15 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014728, e o código: 5OT773J3

1.3. Der causa à inexecução total do contrato;
1.4. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
1.5. Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
1.6. Praticar ato fraudulento na execução do contrato;
1.7. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
1.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:
2.1. Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);
2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 1.2 a 1.4 desta cláusula, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);
2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 1.5 a 1.8 do subitem acima do Contrato, bem como nos subitens 1.2 a 1.4, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).
2.4. Multa:
2.4.1. Moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;
2.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.
2.4.2.1. O atraso superior a 30(trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.
2.4.3. Compensatória, para as infrações previstas nos subitens 1.5 a 1.8 de 5% a 15% do valor do contrato;
2.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista no subitem 1.3 de 20% a 30% do valor do contrato;
2.4.5. Para as infrações descritas nos subitens 1.1, 1.2 e 1.4, a multa será de 15% a 20% do valor do Contrato.
4.3. A aplicação das sanções previstas neste contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).
4.4. Todas as sanções previstas neste contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).
4.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021).
4.5. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).
4.5.1. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
4.6. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 16 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014288, e o código: 5OT773J3

art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
4.7. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):
4.7.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;
4.7.2. As peculiaridades do caso concreto;
4.7.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;
4.7.4. Os danos que dela provierem para o Contratante;
4.7.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
4.8. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).
4.9. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Projeto Básico ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).
4.10. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).
4.11. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.
4.12. Os débitos do contratado para com a Procuradoria-Geral de Justiça, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO
1. Seguir as disposições constantes do item “9” do Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO
1. Seguir as disposições constantes do item “8” do Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA E DA CONTRATANTE NA TRANSIÇÃO CONTRATUAL
1. Seguir as disposições constantes do subitem “7.3” do Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA RESCISÃO
1. Nos termos do art. 138 da Lei 14.133/2021, o presente Contrato poderá ser extinto:

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 17 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014288, e o código: 5OT773J3

1.1. Por ato unilateral e escrito da Administração, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta;

1.2. Consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração;

2. A extinção determinada por ato unilateral da Administração e a extinção consensual deverão ser precedidas de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente e reduzidas a termo no respectivo processo.

3. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

3.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

3.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

3.3. Indenizações e multas.

3.4. O contrato poderá ser rescindido mediante notificação por escrito, no caso de conclusão do procedimento licitatório regular para contratação definitiva dos serviços ora contratados, sem que assista à contratada direito a qualquer tipo de indenização, observado o pagamento das obrigações contratuais já devidamente executadas até a data da rescisão.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – VEDAÇÕES

1.É vedado à CONTRATADA:

1.1.Caucionar ou utilizar este Contrato para qualquer operação financeira;

1.2.Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

2. A CONTRATADA deverá assumir integralmente, perante a Administração, todas as responsabilidades dos eventuais desdobramentos técnicos, administrativos, cíveis e penais relativos à execução do objeto, de forma que a subcontratação, em qualquer uma de suas formas ou modalidades, é vedada.

2.1. Caso haja subcontratação sem prévia autorização da Administração, estará configurada infração contratual nos termos do art. 92 da Lei nº 14.133/2021, sujeitando a contratada às sanções previstas.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS ALTERAÇÕES DO CONTRATO

1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021 com a apresentação das devidas justificativas.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA BASE LEGAL E DA VINCULAÇÃO

1. O presente Contrato fundamenta-se no art. 75, inciso VIII e § 6º da Lei Federal nº 14.133/2021, no ATOREG – 472021, Resolução CNMP nº 283/2024, e na Instrução Normativa SEGES/ME Nº 67, DE 8 de julho 2021, vinculando-se ao Processo Administrativo nº 10634/2025, bem como à proposta da CONTRATADA.

2. A CONTRATADA será responsável ainda, por observância das leis, decretos, regulamentos, portarias e normas federais, estaduais e municipais, direta e indiretamente aplicáveis ao objeto deste Instrumento.

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 18 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014728, e o código: 5OT773J3

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DOS CASOS OMISSOS

1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA– DA PUBLICAÇÃO

1. A CONTRATANTE providenciará a divulgação deste deste Contrato no sítio www.mpma.mp.br e no Portal Nacional de Compras Públicas(www.pncp.gov.br), nos termos dos arts. 91 e 94 da Lei 14.133/2021.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA– OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 19 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014728, e o código: 5OT773J3

garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.
O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.
Os contratos e convênios de que trata o § 1° do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DO FORO

1. Elegem as partes contratantes o Foro desta cidade, para dirimir todas e quaisquer controvérsias oriundas deste Contrato, renunciando expressamente a qualquer outro, ainda que mais privilegiado.

2. E, por estarem assim justas e contratadas, assinam o presente Instrumento para que produza os seus jurídicos e legais efeitos.

São Luís/MA, data da assinatura eletrônica.

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
PAULO GONÇALVES ARRAIS
Diretor-Geral

CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A
CARLOS ALBERTO FREITAS
Diretor

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 20 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014728, e o código: 5OT773J3

Documento assinado eletronicamente por: PAULO GONÇALVES ARRAIS, CPF/CNPJ nº 859.809.942-20, como Contratante.
Assinado em: 23/06/2025, às 11:56, através do e-mail pauloarrais@mpma.mp.br, pelo ip 2804:1b2:ab43:6eb9:a1aa:fbfa:14bf:cc23

Documento assinado eletronicamente por: CARLOS ALBERTO FREITAS, CPF/CNPJ nº 525.929.526-91, como Contratada.
Assinado em: 23/06/2025, às 11:42, através do e-mail comercial@centralit.com.br, pelo ip 189.112.124.113

O processo de acolhimento das assinaturas foi finalizado em: 23/06/2025, às 11:42, onde todos os envolvidos assinaram eletronicamente este documento.

A autenticidade do documento pode ser verificada no site: https://signgov.com.br/verificaautenticidade, informando o processo: 2025.25840147288 e o código: 5OT773J3

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 21 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.25840147288, e o código: 5OT773J3

Solicitação de Proposta Comercial - Prestação de Serviços de Service Desk/Help Desk. (Solicitação de Proposta Comercial - Prestação de Serviços de Service Desk/Help Desk.)

1 mensagem

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> 7 de agosto de 2025 às 09:47
Para: licitacoes@gpnet.com.br
Cc: Seção de Atendimento e Suporte - CMTI <cmti_atendimento@mpma.mp.br>, Seção de Segurança e Redes - CMTI <cmti_rede@mpma.mp.br>

Prezado(a) Senhor(a), bom dia!

Vimos, por meio deste, solicitar de vossa empresa Proposta Comercial para prestação de serviços de Service Desk (Central de Serviços) com suporte técnico (remoto e presencial), monitoramento tecnológico em regime 24x7, atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC do Ministério Público do Estado do Maranhão **pelo período de 24 meses**, de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), normativos de segurança da família ISO/IEC 27.000, e demais especificações técnicas, bem como as de níveis mínimos de serviço, incluindo serviços de Operação Assistida (sob demanda) previstas e detalhadas no documento em anexo. A proposta deve contemplar a tabela a seguir:

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	24		
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	24		
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	24		
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	10.600		
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							

1) A proposta deverá conter preço unitário e total, expresso em moeda corrente nacional, de acordo com os preços praticados no mercado, considerando as quantidades constantes na tabela acima;

2) Nos valores propostos já deverão estar incluídas todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto, tais como serviços de frete, impostos, taxas, transporte, mão de obra, seguro com transporte e garantia técnica.

3) A proposta deverá atender a normas internas da Instituição, especificamente o Ato Regulamentar nº 03/2007-GPGJ, contemplando as seguintes informações:
3.1) Tenha identificação da Proponente, incluindo a Inscrição no CNPJ;
3.2) Seja em nome da PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO;
3.3) Seja informada a Garantia Técnica de 36 (trinta e seis) meses;
3.4) Seja informada a Validade da Proposta de, pelo menos, 90 (noventa) dias;
3.5) Seja original e assinada (pode ser via certificado digital);
3.6) Seja encaminhada, via e-mail, devidamente assinada, para cmti@mpma.mp.br e cmti_rede@mpma.mp.br.

- Informamos ainda que, embora a proposta seja utilizada como coleta de preços, serão também analisadas as informações referentes à Regularidade Fiscal e Trabalhista da Proponente, razão pela qual deverão ser disponibilizadas as Certidões Negativas das Receitas: Municipal, Estadual e Federal, além das Certidões do INSS e Trabalhista (FGTS).

- Nossos dados:
Razão Social: Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Endereço: Avenida Carlos Cunha, s/n - Jaracaty
CEP 65.076-820 - São Luís – Maranhão
E-mail: cmti@mpma.mp.br
Telefone: 98-3219-1773 / 98-3219-1699

Atenciosamente,

Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação
Procuradoria Geral de Justiça
Ministério Público do Maranhão
+55 32191773 - ramal 1773

Requisitos detalhamentos e especificações - Prestação de serviços Service Desk_Help Desk.docx
166K

Solicitação de Proposta Comercial - Prestação de Serviços de Service Desk/Help Desk. (Solicitação de Proposta Comercial - Prestação de Serviços de Service Desk/Help Desk.)

2 mensagens

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> 7 de agosto de 2025 às 09:47
Para: diretoriacomercial@ctis.com.br, fabio.albernaz@ctis.com.br
Cc: Seção de Atendimento e Suporte - CMTI <cmti_atendimento@mpma.mp.br>, Seção de Segurança e Redes - CMTI <cmti_rede@mpma.mp.br>

Prezado(a) Senhor(a), bom dia!

Vimos, por meio deste, solicitar de vossa empresa Proposta Comercial para prestação de serviços de Service Desk (Central de Serviços) com suporte técnico (remoto e presencial), monitoramento tecnológico em regime 24x7, atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC do Ministério Público do Estado do Maranhão **pelo período de 24 meses**, de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), normativos de segurança da família ISO/IEC 27.000, e demais especificações técnicas, bem como as de níveis mínimos de serviço, incluindo serviços de Operação Assistida (sob demanda) previstas e detalhadas no documento em anexo. A proposta deve contemplar a tabela a seguir:

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	24		
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	24		
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	24		
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	10.600		
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							

1) A proposta deverá conter preço unitário e total, expresso em moeda corrente nacional, de acordo com os preços praticados no mercado, considerando as quantidades constantes na tabela acima;

2) Nos valores propostos já deverão estar incluídas todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto, tais como serviços de frete, impostos, taxas, transporte, mão de obra, seguro com transporte e garantia técnica.

3) A proposta deverá atender a normas internas da Instituição, especificamente o Ato Regulamentar nº 03/2007-GPGJ, contemplando as seguintes informações:
3.1) Tenha identificação da Proponente, incluindo a Inscrição no CNPJ;
3.2) Seja em nome da PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO;
3.3) Seja informada a Garantia Técnica de 36 (trinta e seis) meses;
3.4) Seja informada a Validade da Proposta de, pelo menos, 90 (noventa) dias;
3.5) Seja original e assinada (pode ser via certificado digital);
3.6) Seja encaminhada, via e-mail, devidamente assinada, para cmti@mpma.mp.br e cmti_rede@mpma.mp.br.

- Informamos ainda que, embora a proposta seja utilizada como coleta de preços, serão também analisadas as informações referentes à Regularidade Fiscal e Trabalhista da Proponente, razão pela qual deverão ser disponibilizadas as Certidões Negativas das Receitas: Municipal, Estadual e Federal, além das Certidões do INSS e Trabalhista (FGTS).

- Nossos dados:
Razão Social: Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Endereço: Avenida Carlos Cunha, s/n - Jaracaty
CEP 65.076-820 - São Luís – Maranhão
E-mail: cmti@mpma.mp.br
Telefone: 98-3219-1773 / 98-3219-1699

Atenciosamente,

Solicitação de Proposta Comercial - Prestação de Serviços de Service Desk/Help Desk. (Solicitação de Proposta Comercial - Prestação de Serviços de Service Desk/Help Desk.)

1 mensagem

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> 7 de agosto de 2025 às 09:49
Para: alus@alus.com.br
Cc: Seção de Atendimento e Suporte - CMTI <cmti_atendimento@mpma.mp.br>, Seção de Segurança e Redes - CMTI <cmti_rede@mpma.mp.br>

Prezado(a) Senhor(a), bom dia!

Vimos, por meio deste, solicitar de vossa empresa Proposta Comercial para prestação de serviços de Service Desk (Central de Serviços) com suporte técnico (remoto e presencial), monitoramento tecnológico em regime 24x7, atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC do Ministério Público do Estado do Maranhão **pelo período de 24 meses**, de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), normativos de segurança da família ISO/IEC 27.000, e demais especificações técnicas, bem como as de níveis mínimos de serviço, incluindo serviços de Operação Assistida (sob demanda) previstas e detalhadas no documento em anexo. A proposta deve contemplar a tabela a seguir:

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	24		
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	24		
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	24		
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	10.600		
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							

1) A proposta deverá conter preço unitário e total, expresso em moeda corrente nacional, de acordo com os preços praticados no mercado, considerando as quantidades constantes na tabela acima;

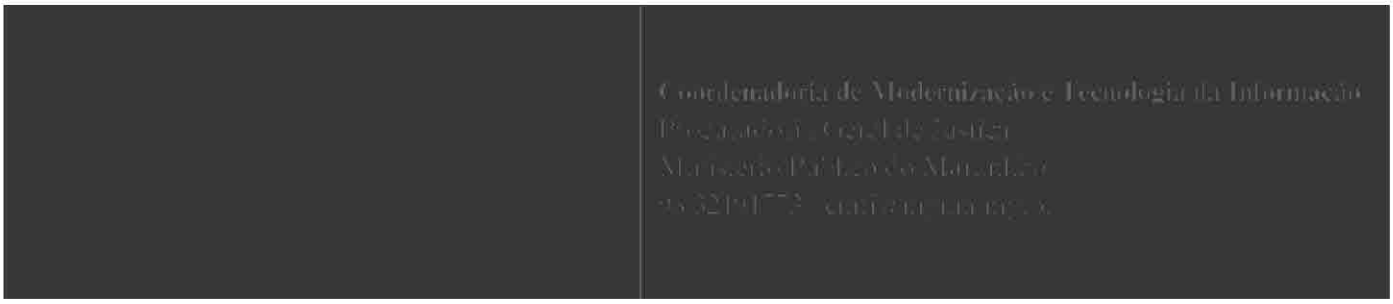
2) Nos valores propostos já deverão estar incluídas todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto, tais como serviços de frete, impostos, taxas, transporte, mão de obra, seguro com transporte e garantia técnica.

3) A proposta deverá atender a normas internas da Instituição, especificamente o Ato Regulamentar nº 03/2007-GPGJ, contemplando as seguintes informações:
3.1) Tenha identificação da Proponente, incluindo a Inscrição no CNPJ;
3.2) Seja em nome da PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO;
3.3) Seja informada a Garantia Técnica de 36 (trinta e seis) meses;
3.4) Seja informada a Validade da Proposta de, pelo menos, 90 (noventa) dias;
3.5) Seja original e assinada (pode ser via certificado digital);
3.6) Seja encaminhada, via e-mail, devidamente assinada, para cmti@mpma.mp.br e cmti_rede@mpma.mp.br.

- Informamos ainda que, embora a proposta seja utilizada como coleta de preços, serão também analisadas as informações referentes à Regularidade Fiscal e Trabalhista da Proponente, razão pela qual deverão ser disponibilizadas as Certidões Negativas das Receitas: Municipal, Estadual e Federal, além das Certidões do INSS e Trabalhista (FGTS).

- Nossos dados:
Razão Social: Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Endereço: Avenida Carlos Cunha, s/n - Jaracaty
CEP 65.076-820 - São Luís – Maranhão
E-mail: cmti@mpma.mp.br
Telefone: 98-3219-1773 / 98-3219-1699

Atenciosamente,



Requisitos detalhamentos e especificações - Prestação de serviços Service Desk_Help Desk.docx
166K

Solicita□□o de Proposta Comercial - Presta□□o de Servi□os de Service Desk/Help Desk. (Solicita□□o de Proposta Comercial - Presta□□o de Servi□os de Service Desk/Help Desk.)

1 mensagem

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br> 7 de agos□o de 2025 □s 09:
Para: con□a□o@g4f.com.br , adminis□racao@g4f.com.br
Cc: Se□□o de A□endimen□o e S□por□e - CMTI <cm□i_a□endimen□o@mpma.mp.br>, Se□□o de Seg□ran□a e Redes - CMTI <cm□i_rede@mpma.mp.br>

Pre□ado(a) Senhor(a), bom dia!

Vimos, por meio des□e, solici□ar de □ossa empresa Propos□a Comercial para pres□a□□o de ser□i□os de Ser□ice Desk (Cen□ral com s□por□e □□cnico (remo□o e presencial), moni□oramen□o □ecnol□gico em regime 24□7, a□endimen□o aos □s□□rios de Tec Informa□□o e Com□nica□□es - TIC do Minis□□rio P□blico do Es□ado do Mara**pelo per□odo de 24 meses**, de acordo com as boas pr□□icas preconi□adas pelo modelo ITIL (Informa□ion Technolog□ Infras□r□c□□re Librar□), norma□i□os de seg□ran□a da fam□lia ISO/IEC 27.000, e demais especi□ca□□es □□cnicas, bem como as de n□□eis m□nimos de ser□i□o, incl□indo ser□i□os de Opera□□o As demanda) pre□is□as e de□alhadas no doc□men□o em ane□o. A propos□a de□e con□emplar a □abela a seg□ir:

Lote	ID	Bens/Servi□os	Tipo de Servi□o	M□trica	Quantidade	Valor Unit□rio Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Con□ra□a□□o de ser□i□os (Ser□ice Desk) de a□endimen□o remo□o N1 para o MPMA	Gerenciamento /Mensal	M□s	24		
	2	Con□ra□a□□o de ser□i□os (Ser□ice Desk) de a□endimen□o presencial N2 para o MPMA	Gerenciamento /Mensal	M□s	24		
	3	Con□ra□a□□o de ser□i□os (Ser□ice Desk) de opera□□o de infraes□r□□ra N3 para o MPMA	Gerenciamento /Mensal	M□s	24		
	4	Con□ra□a□□o de ser□i□os (Ser□ice Desk) de opera□□o assis□ida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Proje□o - UP	Sob Demanda	10.600		
TOTAL MENSAL DE SERVI□OS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERA□□O ASSISTIDA)							

1) A propos□a de□er□ con□er pre□o □ni□□rio e □o□al, e□presso em moeda corren□e nacional, de acordo com os pre□os pra□icados no merca considerando as q□an□idades cons□an□es na □abela acima;

2) Nos □alores propos□os j□ de□er□o es□ar incl□□das □odas e q□aisq□er despesas inciden□es no fornecimen□o do obje□o, □ais como ser□i□ de fre□e, impos□os, □a□as, □ranspor□e, m□o de obra, seg□ro com □ranspor□e e garan□ia □□cnica.

3) A propos□a de□er□ a□ender a normas in□ernas da Ins□i□□i□□o, especificamen□e o A□o Reg□lamen□ar n□ 03/2007-GPGJ, con□e seg□in□es informa□□es:
3.1) Tenha iden□ifica□□o da Proponen□e, incl□indo a Inscri□□o no CNPJ;
3.2) Seja em nome da PROCURADORIA GERAL DE JUSTI□A DO ESTADO DO MARANH□O;
3.3) Seja informada a Garan□ia T□cnica de 36 (□rin□a e seis) meses;
3.4) Seja informada a Validade da Propos□a de, pelo menos, 90 (no□en□a) dias;
3.5) Seja original e assinada (pode ser □ia cer□ificado digi□al);
3.6) Seja encaminhada, □ia e-mail, de□idamen□e assinada, paracm□i@mpma.mp.bre cm□i_ rede@mpma.mp.br

- Informamos ainda q□e, embora a propos□a seja □□ili□ada como cole□a de pre□os, ser□o □amb□m analisadas as informa□□es referen□es □ Reg□laridade Fiscal e Trabalhis□a da Proponen□e, ra□□o pela q□al de□er□o ser disponibili□adas as Cer□id□es Nega□i□as das Recei□as: M□nicipal, Es□ad□al e Federal, al□m das Cer□id□es do INSS e Trabalhis□a (FGTS).

- Nossos dados:
Ra□□o Social: Proc□radoria Geral de J□s□i□a do Es□ado do Maranh□o
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Endere□o: A□enida Carlos C□nha, s/n - Jaraca□□
CEP 65.076-820 - S□o L□□s □ Maranh□o
E-mail: cm□i@mpma.mp.br
Telefone: 98-3219-1773 / 98-3219-1699

Atenciosamente,

Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação
Procuradoria Geral de Justiça
Ministério Público do Maranhão
+55 32191773 - ramal 1773

Requisitos detalhamentos e especifica□□es - Presta□□o de servi□os Service Desk_Help Desk.docx
166K

Solicita□□o de Proposta Comercial - Presta□□o de Servi□os de Service Desk/Help Desk. (Solicita□□o de Proposta Comercial - Presta□□o de Servi□os de Service Desk/Help Desk.)

1 mensagem

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br> 7 de agos□o de 2025 □s 09:4
Para: alanna.sil□a@lanlink.com.br
Cc: Se□□o de A□endimen□o e S□por□e - CMTI <cm□i_a□endimen□o@mpma.mp.br>, Se□□o de Seg□ran□a e Redes - CMTI <cm□i_rede@mpma.mp.br>

Pre□ado(a) Senhor(a), bom dia!

Vimos, por meio des□e, solici□ar de □ossa empresa Propos□a Comercial para pres□a□□o de ser□i□os de Ser□ice Desk (Cen□ral com s□por□e □□cnico (remo□o e presencial), moni□oramen□o □ecnol□gico em regime 24□7, a□endimen□o aos □s□□rios de Tec Informa□□o e Com□nica□□es - TIC do Minis□□rio P□blico do Es□ado do Mara**nhão pelo per□odo de 24 meses**, de acordo com as boas pr□□icas preconi□adas pelo modelo ITIL (Informa□ion Technolog□ Infras□r□c□□re Librar□), norma□i□os de seg□ran□a da fam□lia ISO/IEC 27.000, e demais especi□ca□□es □□cnicas, bem como as de n□□eis m□nimos de ser□i□o, incl□indo ser□i□os de Opera□□o As demanda) pre□is□as e de□alhadas no doc□men□o em ane□o. A propos□a de□e con□emplar a □abela a seg□ir:

Lote	ID	Bens/Servi□os	Tipo de Servi□o	M□trica	Quantidade	Valor Unit□rio Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Con□ra□a□□o de ser□i□os (Ser□ice Desk) de a□endimen□o remo□o N1 para o MPMA	Gerenciamento /Mensal	M□s	24		
	2	Con□ra□a□□o de ser□i□os (Ser□ice Desk) de a□endimen□o presencial N2 para o MPMA	Gerenciamento /Mensal	M□s	24		
	3	Con□ra□a□□o de ser□i□os (Ser□ice Desk) de opera□□o de infraes□r□□ra N3 para o MPMA	Gerenciamento /Mensal	M□s	24		
	4	Con□ra□a□□o de ser□i□os (Ser□ice Desk) de opera□□o assis□ida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Proje□o - UP	Sob Demanda	10.600		
TOTAL MENSAL DE SERVI□OS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERA□□O ASSISTIDA)							

1) A propos□a de□er□ con□er pre□o □ni□□rio e □o□al, e□presso em moeda corren□e nacional, de acordo com os pre□os pra□icados no merca considerando as q□an□idades cons□an□es na □abela acima;

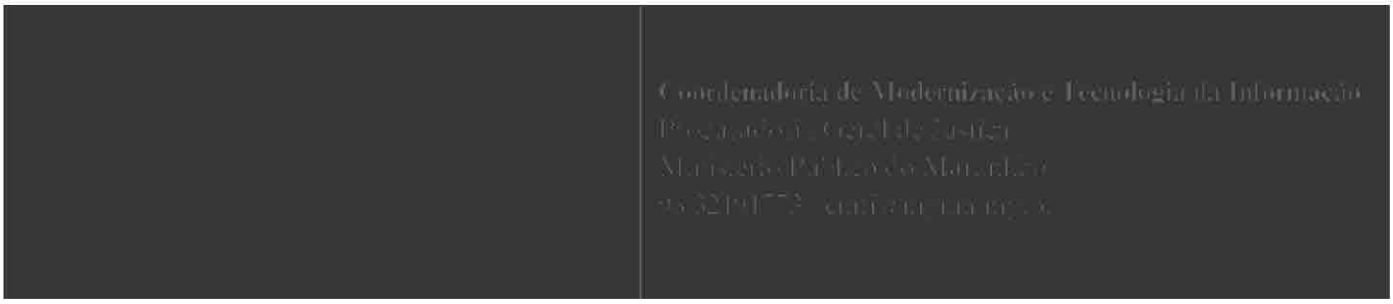
2) Nos □alores propos□os j□ de□er□o es□ar incl□□das □odas e q□aisq□er despesas inciden□es no fornecimen□o do obje□o, □ais como ser□i□ de fre□e, impos□os, □a□as, □ranspor□e, m□o de obra, seg□ro com □ranspor□e e garan□ia □□cnica.

3) A propos□a de□er□ a□ender a normas in□ernas da Ins□i□□i□□o, especificamen□e o A□o Reg□lamen□ar n□ 03/2007-GPGJ, con□e seg□in□es informa□□es:
3.1) Tenha iden□ifica□□o da Proponen□e, incl□indo a Inscri□□o no CNPJ;
3.2) Seja em nome da PROCURADORIA GERAL DE JUSTI□A DO ESTADO DO MARANH□O;
3.3) Seja informada a Garan□ia T□cnica de 36 (□rin□a e seis) meses;
3.4) Seja informada a Validade da Propos□a de, pelo menos, 90 (no□en□a) dias;
3.5) Seja original e assinada (pode ser □ia cer□ificado digi□al);
3.6) Seja encaminhada, □ia e-mail, de□idamen□e assinada, para cm□i@mpma.mp.br e cm□i_ rede@mpma.mp.br

- Informamos ainda q□e, embora a propos□a seja □□ili□ada como cole□a de pre□os, ser□o □amb□m analisadas as informa□□es referen□es □ Reg□laridade Fiscal e Trabalhis□a da Proponen□e, ra□□o pela q□al de□er□o ser disponibili□adas as Cer□id□es Nega□i□as das Recei□as: M□nicipal, Es□ad□al e Federal, al□m das Cer□id□es do INSS e Trabalhis□a (FGTS).

- Nossos dados:
Ra□□o Social: Proc□radoria Geral de J□s□i□a do Es□ado do Maranh□o
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Endere□o: A□enida Carlos C□nha, s/n - Jaraca□□
CEP 65.076-820 - S□o L□□s □ Maranh□o
E-mail: cm□i@mpma.mp.br
Telefone: 98-3219-1773 / 98-3219-1699

Atenciosamente,



Requisitos detalhamentos e especifica□□es - Presta□□o de servi□os Service Desk_Help Desk.docx
166K

Solicita□□o de Proposta Comercial - Presta□□o de Servi□os de Service Desk/Help Desk. (Solicita□□o de Proposta Comercial - Presta□□o de Servi□os de Service Desk/Help Desk.)

2 mensagens

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br> 7 de agos□o de 2025 □s 09:
Para: roberio.□eles@□hs.inf.br
Cc: Se□□o de A□endimen□o e S□por□e - CMTI <cm□i_a□endimen□o@mpma.mp.br>, Se□□o de Seg□ran□a e Redes - CMTI <cm□i_rede@mpma.mp.br>

Pre□ado(a) Senhor(a), bom dia!

Vimos, por meio des□e, solici□ar de □ossa empresa Propos□a Comercial para pres□a□□o de ser□i□os de Ser□ice Desk (Cen□ral com s□por□e □□cnico (remo□o e presencial), moni□oramen□o □ecnol□gico em regime 24□7, a□endimen□o aos □s□□rios de Tec Informa□□o e Com□nica□□es - TIC do Minis□□rio P□blico do Es□ado do Mara**pelo per□odo de 24 meses**, de acordo com as boas pr□□icas preconi□adas pelo modelo ITIL (Informa□ion Technolog□ Infras□r□c□□re Librar□), norma□i□os de seg□ran□a da fam□lia ISO/IEC 27.000, e demais especi□ca□□es □□cnicas, bem como as de n□□eis m□nimos de ser□i□o, incl□indo ser□i□os de Opera□□o As demanda) pre□is□as e de□alhadas no doc□men□o em ane□o. A propos□a de□e con□emplar a □abela a seg□ir:

Lote	ID	Bens/Servi□os	Tipo de Servi□o	M□trica	Quantidade	Valor Unit□rio Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Con□ra□a□□o de ser□i□os (Ser□ice Desk) de a□endimen□o remo□o N1 para o MPMA	Gerenciamento /Mensal	M□s	24		
	2	Con□ra□a□□o de ser□i□os (Ser□ice Desk) de a□endimen□o presencial N2 para o MPMA	Gerenciamento /Mensal	M□s	24		
	3	Con□ra□a□□o de ser□i□os (Ser□ice Desk) de opera□□o de infraes□r□□ra N3 para o MPMA	Gerenciamento /Mensal	M□s	24		
	4	Con□ra□a□□o de ser□i□os (Ser□ice Desk) de opera□□o assis□ida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Proje□o - UP	Sob Demanda	10.600		
TOTAL MENSAL DE SERVI□OS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERA□□O ASSISTIDA)							

1) A propos□a de□er□ con□er pre□o □ni□□rio e □o□al, e□presso em moeda corren□e nacional, de acordo com os pre□os pra□icados no merca considerando as q□an□idades cons□an□es na □abela acima;

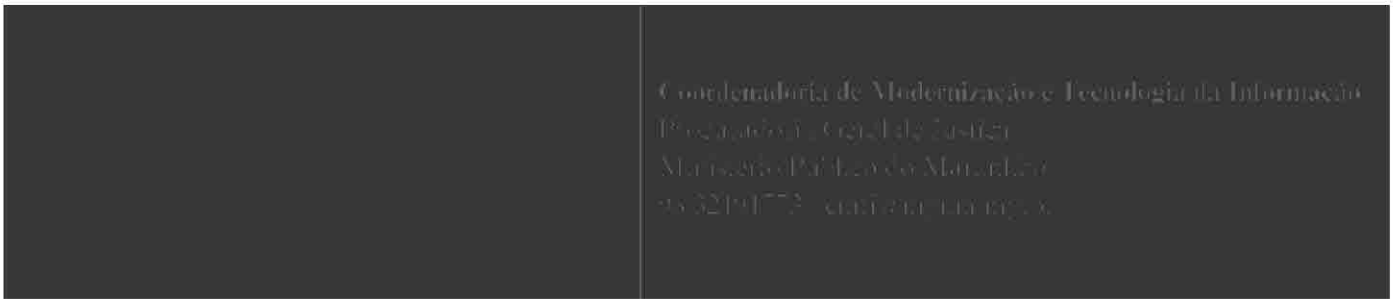
2) Nos □alores propos□os j□ de□er□o es□ar incl□□das □odas e q□aisq□er despesas inciden□es no fornecimen□o do obje□o, □ais como ser□i□ de fre□e, impos□os, □a□as, □ranspor□e, m□o de obra, seg□ro com □ranspor□e e garan□ia □□cnica.

3) A propos□a de□er□ a□ender a normas in□ernas da Ins□i□□i□□o, especificamen□e o A□o Reg□lamen□ar n□ 03/2007-GPGJ, con□e seg□in□es informa□□es:
3.1) Tenha iden□ifica□□o da Proponen□e, incl□indo a Inscri□□o no CNPJ;
3.2) Seja em nome da PROCURADORIA GERAL DE JUSTI□A DO ESTADO DO MARANH□O;
3.3) Seja informada a Garan□ia T□cnica de 36 (□rin□a e seis) meses;
3.4) Seja informada a Validade da Propos□a de, pelo menos, 90 (no□en□a) dias;
3.5) Seja original e assinada (pode ser □ia cer□ificado digi□al);
3.6) Seja encaminhada, □ia e-mail, de□idamen□e assinada, paracm□i@mpma.mp.bre cm□i_ rede@mpma.mp.br

- Informamos ainda q□e, embora a propos□a seja □□ili□ada como cole□a de pre□os, ser□o □amb□m analisadas as informa□□es referen□es □ Reg□laridade Fiscal e Trabalhis□a da Proponen□e, ra□□o pela q□al de□er□o ser disponibili□adas as Cer□id□es Nega□i□as das Recei□as: M□nicipal, Es□ad□al e Federal, al□m das Cer□id□es do INSS e Trabalhis□a (FGTS).

- Nossos dados:
Ra□□o Social: Proc□radoria Geral de J□s□i□a do Es□ado do Maranh□o
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Endere□o: A□enida Carlos C□nha, s/n - Jaraca□□
CEP 65.076-820 - S□o L□□s □ Maranh□o
E-mail: cm□i@mpma.mp.br
Telefone: 98-3219-1773 / 98-3219-1699

Atenciosamente,



Requisitos detalhamentos e especifica□□es - Presta□□o de servi□os Service Desk_Help Desk.docx
166K

Rob□rio T eles<roberio.□eles@□hs.inf.br> 7 de agos□o de 2025 □s 1 1:2
Para: Coordenadoria de Moderni□acao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br>, Comercial - THS Tecnologia <comercial@□hs.inf.br
Cc: Se□□o de A□endimen□o e S□por□e - CMTI <cm□i_a□endimen□o@mpma.mp.br>, Se□□o de Seg□ran□a e Redes - CMTI <cm□i_rede@mpma.mp.br>

Bom dia

@Comercial - THS Tecnologia gen□ile□ a reali□ ar propos□a.

Obrigado.

De: Coordenadoria de Moderni□ acao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br>
Enviado: q□ in□a-feira, 7 de agos□o de 2025 09:47
Para: Rob□ rio Teles <roberio.□eles@□hs.inf.br>
Cc: Se□ □ o de A□endimen□o e S□ por□e - CMTI <cm□i_a□endimen□o@mpma.mp.br>; Se□ □ o de Seg□ ran□ a e Redes - CMTI <cm□i_rede@mpma.mp.br>
Assunto: Solici□a□ □ o de Propos□a Comercial - Pres□a□ □ o de Ser□ i□ os de Ser□ ice Desk/Help Desk/Help Desk.) □a□ □ o de Propo Comercial - Pres□a□ □ o de Ser□ i□ os de Ser□ ice Desk/Help Desk.)

Geralmen□e, □oc□n□o recebe emails decm□i@mpma.mp.br Saiba por q□e isso □impor□an□e

[Te□□o das mensagens an□eriores oc□□o]

Solicita□□o de Proposta Comercial - Presta□□o de Servi□os de Service Desk/Help Desk.

2 mensagens

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br> 7 de agos□o de 2025 □s 09:
Para: RODRIGO DE MATOS SILVA LEMOS <rodrigo.lemos@cen□rali□.com.br>, REGINA DUARTE VITORIANO <regina.□i□oriano@cen□rali□.com.br>, Cen□ral IT - Comercial <comercial@cen□rali□.com.br>
Cc: Se□□o de Seg□ran□a e Redes - CMTI <cm□i_rede@mpma.mp.br>, Se□□o de A□endimen□o e S□por□e - CMTI <cm□i_a□endimen□o@mpma.mp.br>

Pre□ado(a) Senhor(a), bom dia!

Vimos, por meio des□e, solici□ar de □ossa empresa Propos□a Comercial para pres□a□□o de ser□i□os de Ser□ice Desk (Cen□ral com s□por□e □□cnico (remo□o e presencial), moni□oramen□o □ecnol□gico em regime 24□7, a□endimen□o aos □s□□rios de Tec Informa□□o e Com□nica□□es - TIC do Minis□□rio P□blico do Es□ado do Ma**pelo per□odo de 24 meses**, de acordo com as boas pr□□icas preconi□adas pelo modelo ITIL (Informa□ion Technolog□ Infras□r□c□□re Librar□), norma□i□os de seg□ran□a da fam□lia ISO/IEC 27.000, e demais especi□ca□□es □□cnicas, bem como as de n□□eis m□nimos de ser□i□o, incl□indo ser□i□os de Opera□□o As demanda) pre□is□as e de□alhadas no doc□men□o em ane□o. A propos□a de□e con□emplar a □abela a seg□ir:

Lote	ID	Bens/Servi□os	Tipo de Servi□o	M□trica	Quantidade	Valor Unit□rio Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Con□ra□a□□o de ser□i□os (Ser□ice Desk) de a□endimen□o remo□o N1 para o MPMA	Gen□n□o /Mensal	M□s	24		
	2	Con□ra□a□□o de ser□i□os (Ser□ice Desk) de a□endimen□o presencial N2 para o MPMA	Gen□n□o /Mensal	M□s	24		
	3	Con□ra□a□□o de ser□i□os (Ser□ice Desk) de opera□□o de infraes□r□□ra N3 para o MPMA	Gen□n□o /Mensal	M□s	24		
	4	Con□ra□a□□o de ser□i□os (Ser□ice Desk) de opera□□o assis□ida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Proje□o - UP	Sob Demanda	10.600		
TOTAL MENSAL DE SERVI□OS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERA□□O ASSISTIDA)							

1) A propos□a de□er□ con□er pre□o □ni□□rio e □o□al, e□presso em moeda corren□e nacional, de acordo com os pre□os pra□icados no merca considerando as q□an□idades cons□an□es na □abela acima;

2) Nos □alores propos□os j□ de□er□o es□ar incl□□das □odas e q□aisq□er despesas inciden□es no fornecimen□o do obje□o, □ais como ser□i□ de fre□e, impos□os, □a□as, □ranspor□e, m□o de obra, seg□ro com □ranspor□e e garan□ia □□cnica.

3) A propos□a de□er□ a□ender a normas in□ernas da Ins□i□□i□□o, especificamen□e o A□o Reg□lamen□ar n□ 03/2007-GPGJ, con□e seg□in□es informa□□es:
3.1) Tenha iden□ifica□□o da Proponen□e, incl□indo a Inscri□□o no CNPJ;
3.2) Seja em nome da PROCURADORIA GERAL DE JUSTI□A DO ESTADO DO MARANH□O;
3.3) Seja informada a Garan□ia T□cnica de 36 (□rin□a e seis) meses;
3.4) Seja informada a Validade da Propos□a de, pelo menos, 90 (no□en□a) dias;
3.5) Seja original e assinada (pode ser □ia cer□ificado digi□al);
3.6) Seja encaminhada, □ia e-mail, de□idamen□e assinada, para cm□i@mpma.mp.br e cm□i_ rede@mpma.mp.br

- Informamos ainda q□e, embora a propos□a seja □□ili□ada como cole□a de pre□os, ser□o □amb□m analisadas as informa□□es referen□es □ Reg□laridade Fiscal e Trabalhis□a da Proponen□e, ra□□o pela q□al de□er□o ser disponibili□adas as Cer□id□es Nega□i□as das Recei□as: M□nicipal, Es□ad□al e Federal, al□m das Cer□id□es do INSS e Trabalhis□a (FGTS).

- Nossos dados:
Ra□□o Social: Proc□radoria Geral de J□s□i□a do Es□ado do Maranh□o
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Endere□o: A□enida Carlos C□nha, s/n - Jaraca□□
CEP 65.076-820 - S□o L□□s □ Maranh□o
E-mail: cm□i@mpma.mp.br
Telefone: 98-3219-1773 / 98-3219-1699

Atenciosamente,

[redacted]

Requisitos detalhamentos e especifica□□es - Presta□□o de servi□os Service Desk_Help Desk.docx
166K

Central IT - Comercial <comercial@cen□rali□.com.br> 18 de agos□o de 2025 □s 16:1
Para: Coordenadoria de Moderni□acao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br>, RODRIGO DE MA TOS SILVA LEMOS <rodrigo.lemos@cen□rali□.com.br>, REGINA DUARTE VITORIANO <regina.□i□oriano@cen□rali□.com.br>, Cen□ral IT - Comercial <comercial@cen□rali□.com.br>
Cc: Se□□o de Seg□ran□a e Redes - CMTI <cm□i_rede@mpma.mp.br>, Se□□o de A□endimen□o e S□por□e - CMTI <cm□i_a□endimen□o@mpma.mp.br>

Pre□ados, boa □arde!

A **Central IT**, em a□en□□o ao pedido de en□io de propos□a para □pres□a□□o de ser□i□os de Ser□ice Desk (Cen□ral de Ser□i□os) com s□pc □□cnico (remo□o e presencial), moni□oramen□o □ecnol□gico em regime 24□7, a□endimen□o aos □s□□rios de Tecnologia da Inf□ Com□nica□□es □ TIC do Minis□□rio P□blico do Es□ado do Maranh□o, de acordo com as boas pr□□icas preconi□adas pelo modelo ITIL (Informa□ion Technolog□ Infras□r□c□□re Librar□), norma□i□os de seg□ran□a da fam□lia ISO/IEC 27.000, e demais especi□ca□□es □□cnica bem como as de n□□eis m□nimos de ser□i□o, incl□indo ser□i□os de Opera□□o Assis□ida (sob demanda)□, solici□a formalmen□e **prorroga□□o do prazo para envio da proposta para o dia 26/08/2025**.

Tra□a-se de □m proje□o rob□s□o q□e req□er □m de□alhamen□o mais aprof□ndado para garan□ir a q□alidade das con□rib□i□□es apresen□a

Agradecemos an□ecipadamen□e pela compreens□o e nos colocamos □ disposi□□o para q□aisq□er esclarecimen□os adicionais.

Ger□ncia de Licita□□o e Apoio Comercial
+55 61 3030-4000
comercial@cen□rali□.com.br
□□□ .cen□rali□.com.br

[Te□□o das mensagens an□eriores oc□l□o]
[Te□□o das mensagens an□eriores oc□l□o]

[redacted]

Es□a mensagem (incl□indo q□alq□er ane□o) □ dirigida apenas para o □so do indi□□d□o o□ en□idade ao q□al es□□ endere□ada e pode con□ informa□□es q□e s□o pro□egidas e/o□ confidenciais. Se □oc□ n□o for o des□ina□□rio pre□endido, e recebe□ es□a mensagem por engano, p fa□or no□ifiq□e o reme□en□e imedia□amen□e e des□r□a es□e e-mail. Os dados pessoais cons□an□es des□a mensagem ser□o □□ili□adas a para a finalidade para a q□al foram cole□adas, garan□indo-se a seg□ran□a dos mesmos, nos □ermos dispos□os pela Lei Geral de Pro□e□□ de Dados Pessoais □ LGPD.

This message (incl□ding an□ a□□achmen□) is direc□ed onl□ for □se of □he indi□id□al or en□i□□ □o □hich i□ is addressed and ma□ con□ain informa□ion □ha□ is pro□ec□ed and/or classified. If □o□ are no□ □he in□ended recipien□, and rece□i□ed □his message in error , plea sender immedia□el□ and des□ro□ □his e-mail. The personal da□a con□ained in □his message □ill be □sed onl□ for □he p□rpose for □hic □ere collec□ed, ens□ring □heir sec□ri□□ , □nder □he □erms of □he Bra□il□ s General La□ on Pro□ec□ion of Personal Da□a □LGP

Es□a mensagem (incl□indo q□alq□er ane□o) □ dirigida apenas para o □so do indi□□d□o o□ en□idade ao q□al es□□ endere□ada e pode con□ informa□□es q□e s□o pro□egidas e/o□ confidenciais. Se □oc□ n□o for o des□ina□□rio pre□endido, e recebe□ es□a mensagem por engano, p fa□or no□ifiq□e o reme□en□e imedia□amen□e e des□r□a es□e e-mail. Os dados pessoais cons□an□es des□a mensagem ser□o □□ili□adas a para a finalidade para a q□al foram cole□adas, garan□indo-se a seg□ran□a dos mesmos, nos □ermos dispos□os pela Lei Geral de Pro□e□□ de Dados Pessoais □ LGPD.

This message (incl□ding an□ a□□achmen□) is direc□ed onl□ for □se of □he indi□id□al or en□i□□ □o □hich i□ is addressed and ma□ con□ain

informa□ion □ha□ is pro□ec□ed and/or classified. If □o□ are no□ □he in□ended recipien□, and recei□ed □his message in error , plea
sender immedia□el□ and des□ro□ □his e-mail. The personal da□a con□ained in □his message □ill be □sed onl□ for □he p□rpose for □hicl
□ere collec□ed, ens□ring □heir sec□ri□□ , □nder □he □erms of □he Bra□il□ s General La□ on Pro□ec□ion of Personal Da□a □LGPI
'

Solicita□□o de Proposta Comercial - Presta□□o de Servi□os de Service Desk/Help Desk. (Solicita□□o de Proposta Comercial - Presta□□o de Servi□os de Service Desk/Help Desk.)

3 mensagens

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br> 7 de agos□o de 2025 □s 09:
Para: filipe.almeida@globalhi□ss.com.br
Cc: Se□□o de Seg□ran□a e Redes - CMTI <cm□i_rede@mpma.mp.br>, Se□□o de A□endimen□o e S□por□e - CMTI <cm□i_a□endimen□o@mpma.mp.br>

Pre□ado(a) Senhor(a), bom dia!

Vimos, por meio des□e, solici□ar de □ossa empresa Propos□a Comercial para pres□a□□o de ser□i□os de Ser□ice Desk (Cen□ral com s□por□e □□cnico (remo□o e presencial), moni□oramen□o □ecnol□gico em regime 24□7, a□endimen□o aos □s□□rios de Tec Informa□□o e Com□nica□□es - TIC do Minis□□rio P□blico do Es□ado do Mara**pelo per□odo de 24 meses**, de acordo com as boas pr□□icas preconi□adas pelo modelo ITIL (Informa□ion Technolog□ Infras□r□c□□re Librar□), norma□i□os de seg□ran□a da fam□lia ISO/IEC 27.000, e demais especi□ca□□es □□cnicas, bem como as de n□□eis m□nimos de ser□i□o, incl□indo ser□i□os de Opera□□o As demanda) pre□is□as e de□alhadas no doc□men□o em ane□o. A propos□a de□e con□emplar a □abela a seg□ir:

Lote	ID	Bens/Servi□os	Tipo de Servi□o	M□trica	Quantidade	Valor Unit□rio Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Con□ra□a□□o de ser□i□os (Ser□ice Desk) de a□endimen□o remo□o N1 para o MPMA	Gen□n□o /Mensal	M□s	24		
	2	Con□ra□a□□o de ser□i□os (Ser□ice Desk) de a□endimen□o presencial N2 para o MPMA	Gen□n□o /Mensal	M□s	24		
	3	Con□ra□a□□o de ser□i□os (Ser□ice Desk) de opera□□o de infraes□r□□ra N3 para o MPMA	Gen□n□o /Mensal	M□s	24		
	4	Con□ra□a□□o de ser□i□os (Ser□ice Desk) de opera□□o assis□ida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Proje□o - UP	Sob Demanda	10.600		
TOTAL MENSAL DE SERVI□OS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERA□□O ASSISTIDA)							

1) A propos□a de□er□ con□er pre□o □ni□□rio e □o□al, e□presso em moeda corren□e nacional, de acordo com os pre□os pra□icados no merca considerando as q□an□idades cons□an□es na □abela acima;

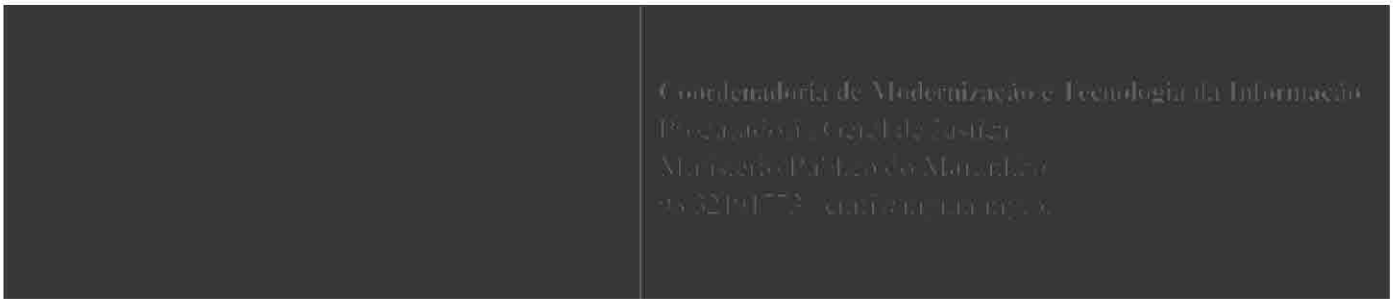
2) Nos □alores propos□os j□ de□er□o es□ar incl□□das □odas e q□aisq□er despesas inciden□es no fornecimen□o do obje□o, □ais como ser□i□ de fre□e, impos□os, □a□as, □ranspor□e, m□o de obra, seg□ro com □ranspor□e e garan□ia □□cnica.

3) A propos□a de□er□ a□ender a normas in□ernas da Ins□i□□i□□o, especificamen□e o A□o Reg□lamen□ar n□ 03/2007-GPGJ, con□e seg□in□es informa□□es:
3.1) Tenha iden□ifica□□o da Proponen□e, incl□indo a Inscri□□o no CNPJ;
3.2) Seja em nome da PROCURADORIA GERAL DE JUSTI□A DO ESTADO DO MARANH□O;
3.3) Seja informada a Garan□ia T□cnica de 36 (□rin□a e seis) meses;
3.4) Seja informada a Validade da Propos□a de, pelo menos, 90 (no□en□a) dias;
3.5) Seja original e assinada (pode ser □ia cer□ificado digi□al);
3.6) Seja encaminhada, □ia e-mail, de□idamen□e assinada, paracm□i@mpma.mp.bre cm□i_ rede@mpma.mp.br

- Informamos ainda q□e, embora a propos□a seja □□ili□ada como cole□a de pre□os, ser□o □amb□m analisadas as informa□□es referen□es □ Reg□laridade Fiscal e Trabalhis□a da Proponen□e, ra□□o pela q□al de□er□o ser disponibili□adas as Cer□id□es Nega□i□as das Recei□as: M□nicipal, Es□ad□al e Federal, al□m das Cer□id□es do INSS e Trabalhis□a (FGTS).

- Nossos dados:
Ra□□o Social: Proc□radoria Geral de J□s□i□a do Es□ado do Maranh□o
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Endere□o: A□enida Carlos C□nha, s/n - Jaraca□□
CEP 65.076-820 - S□o L□□s □ Maranh□o
E-mail: cm□i@mpma.mp.br
Telefone: 98-3219-1773 / 98-3219-1699

Atenciosamente,



Requisitos detalhamentos e especifica□□es - Presta□□o de servi□os Service Desk_Help Desk.docx
166K

PATRICIA MUNIZ AIRES SILVA <pa□ricia.m□ni□@claro.com.br> 11 de agos□o de 2025 □s 17:02
Para: "cm□i@mpma.mp.br" <cm□i@mpma.mp.br>

Pre□ ados, boa □arde!

Recebemos s□ a solici□a□ □ o e es□amos □rabalhando para, logo em bre□ e, apresen□armos nossa propos□a.

A disposi□ □ o

[Te□□o das mensagens an□eriores oc□□o]

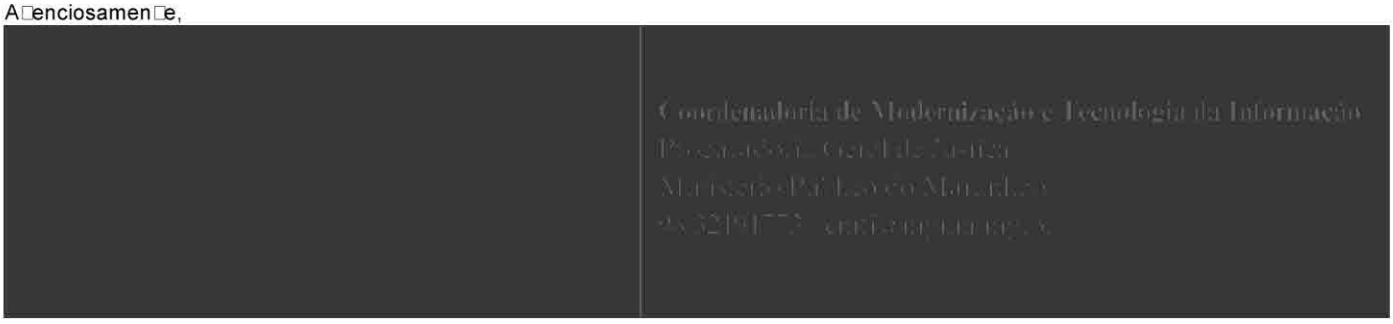
Imagem remo□ida pelo reme□en□

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br> 28 de agos□o de 2025 □s 10:
Para: filipe.almeida@globalhi□ss.com.br
Cc: Se□□o de Seg□ran□a e Redes - CMTI <cm□i_rede@mpma.mp.br>, Se□□o de A□endimen□o e S□por□e - CMTI <cm□i_a□endimen□o@mpma.mp.br>

Pre□ados, bom dia.

Solici□amos, por gen□ile□a, q□e nos informem a da□a pre□is□a para o encaminhamen□o da propos□a comercial, a fim de darmos con□in□ida □s □ra□a□i□as necess□rias.

A□enciosamen□e,



[Te□□o das mensagens an□eriores oc□□o]

Solicita□□o de Proposta Comercial - Presta□□o de Servi□os de Service Desk/Help Desk. (Solicita□□o de Proposta Comercial - Presta□□o de Servi□os de Service Desk/Help Desk.)

8 mensagens

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br> 7 de agos□o de 2025 □s 09:
Para: s□efanini@s□efanini.com, jose.gomes@s□efanini.com, dasil□a29@s□efanini.com, Kleber A□g□s□o Fonseca Tei□eira <ka□ei□eira1@s□efanini.com>
Cc: Se□□o de A□endimen□o e S□por□e - CMTI <cm□i_a□endimen□o@mpma.mp.br>, Se□□o de Seg□ran□a e Redes - CMTI <cm□i_rede@mpma.mp.br>

Pre□ado(a) Senhor(a), bom dia!

Vimos, por meio des□e, solici□ar de □ossa empresa Propos□a Comercial para pres□a□□o de ser□i□os de Ser□ice Desk (Cen□ral com s□por□e □□cnico (remo□o e presencial), moni□oramen□o □ecnol□gico em regime 24□7, a□endimen□o aos □s□□rios de Tec Informa□□o e Com□nica□□es - TIC do Minis□□rio P□blico do Es□ado do Mara**pelo per□odo de 24 meses**, de acordo com as boas pr□□icas preconi□adas pelo modelo ITIL (Informa□ion Technolog□ Infras□r□c□□re Librar□), norma□i□os de seg□ran□a da fam□lia ISO/IEC 27.000, e demais especi□ca□□es □□cnicas, bem como as de n□□eis m□nimos de ser□i□o, incl□indo ser□i□os de Opera□□o As demanda) pre□is□as e de□alhadas no doc□men□o em ane□o. A propos□a de□e con□emplar a □abela a seg□ir:

Lote	ID	Bens/Servi□os	Tipo de Servi□o	M□trica	Quantidade	Valor Unit□rio Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Con□ra□a□□o de ser□i□os (Ser□ice Desk) de a□endimen□o remo□o N1 para o MPMA	Gen□n□o /Mensal	M□s	24		
	2	Con□ra□a□□o de ser□i□os (Ser□ice Desk) de a□endimen□o presencial N2 para o MPMA	Gen□n□o /Mensal	M□s	24		
	3	Con□ra□a□□o de ser□i□os (Ser□ice Desk) de opera□□o de infraes□r□□ra N3 para o MPMA	Gen□n□o /Mensal	M□s	24		
	4	Con□ra□a□□o de ser□i□os (Ser□ice Desk) de opera□□o assis□ida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Proje□o - UP	Sob Demanda	10.600		
TOTAL MENSAL DE SERVI□OS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERA□□O ASSISTIDA)							

1) A propos□a de□er□ con□er pre□o □ni□□rio e □o□al, e□presso em moeda corren□e nacional, de acordo com os pre□os pra□icados no merca considerando as q□an□idades cons□an□es na □abela acima;

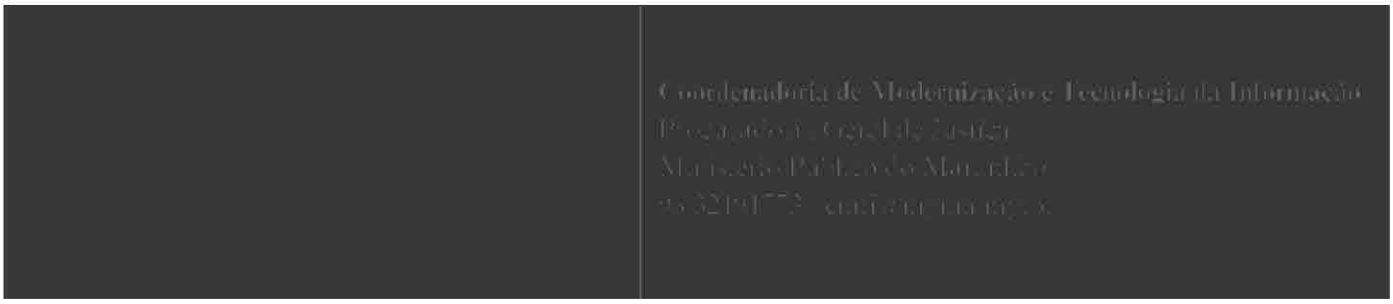
2) Nos □alores propos□os j□ de□er□o es□ar incl□□das □odas e q□aisq□er despesas inciden□es no fornecimen□o do obje□o, □ais como ser□i□ de fre□e, impos□os, □a□as, □ranspor□e, m□o de obra, seg□ro com □ranspor□e e garan□ia □□cnica.

3) A propos□a de□er□ a□ender a normas in□ernas da Ins□i□□i□□o, especificamen□e o A□o Reg□lamen□ar n□ 03/2007-GPGJ, con□e seg□in□es informa□□es:
3.1) Tenha iden□ifica□□o da Proponen□e, incl□indo a Inscri□□o no CNPJ;
3.2) Seja em nome da PROCURADORIA GERAL DE JUSTI□A DO ESTADO DO MARANH□O;
3.3) Seja informada a Garan□ia T□cnica de 36 (□rin□a e seis) meses;
3.4) Seja informada a Validade da Propos□a de, pelo menos, 90 (no□en□a) dias;
3.5) Seja original e assinada (pode ser □ia cer□ificado digi□al);
3.6) Seja encaminhada, □ia e-mail, de□idamen□e assinada, paracm□i@mpma.mp.bre cm□i_ rede@mpma.mp.br

- Informamos ainda q□e, embora a propos□a seja □□ili□ada como cole□a de pre□os, ser□o □amb□m analisadas as informa□□es referen□es □ Reg□laridade Fiscal e Trabalhis□a da Proponen□e, ra□□o pela q□al de□er□o ser disponibili□adas as Cer□id□es Nega□i□as das Recei□as: M□nicipal, Es□ad□al e Federal, al□m das Cer□id□es do INSS e Trabalhis□a (FGTS).

- Nossos dados:
Ra□□o Social: Proc□radoria Geral de J□s□i□a do Es□ado do Maranh□o
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Endere□o: A□enida Carlos C□nha, s/n - Jaraca□□
CEP 65.076-820 - S□o L□□s □ Maranh□o
E-mail: cm□i@mpma.mp.br
Telefone: 98-3219-1773 / 98-3219-1699

Atenciosamente,



Requisitos detalhamentos e especifica□□es - Presta□□o de servi□os Service Desk_Help Desk.docx
166K

Patricia Goncalves Maia Dantas <pmdan□as@s□efanini.com> 7 de agos□o de 2025 □s 09:55
Para: "cm□i@mpma.mp.br" <cm□i@mpma.mp.br>

Bom dia!!

Informo q□e e□ es□arei □ra□ando es□a opor□□nidade aq□i na S□efanini.

Sobre a da□a da en□rega, □□do bem para □oc□s o dia 22/08?

Agrade□o a opor□□nidade.



Patricia Maia Dantas
Dire□ora Neg□ cios - Go□ erno Digi□al
+55 71 99624-7432
h□□ps://□□□ .linkedin.com/in/pa□riciamaiadan□as/
www.stefanini.com

De: Diego Al□es Sil□a <dasil□a29@s□efanini.com>
Enviadas: Q□in□a-feira, 07 de Agos□o de 2025 09:51
Para: Pa□ricia Goncal□es Maia Dan□as <pmdan□as@s□efanini.com>
Assunto: ENC: Solici□a□□o de Propos□a Comercial - Pres□a□□o de Ser□i□os de Ser□ice Desk/Help Desk. (Solici□a□□o de Propos□a Comercial - Pres□a□□o de Ser□i□os de Ser□ice Desk/Help Desk.)

Bom dia Pa□i, encaminhando o no□o email recebido hoje.



DIEGO A. SILVA
In□elig□ncia Comercial GOV+

Agende □ma re□ni□o aq□i
Telefone e Wha□sapp:+55 74 99809-5996
□□□ .linkedin.com/in/d29
www.stefanini.com

De: Coordenadoria de Moderni□ acao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br>
Enviada em: q□ in□a-feira, 7 de agos□o de 2025 09:48
Para: S□efanini <s□efanini@s□efanini.com>; Gomes, Jose <Jose.Gomes@s□efanini.com>; Diego Al□ es Sil□ a <dasil□ a29@s□efanini.com>; DESATIVADO - Kleber A□ g□ s□o Fonseca Tei□ eira <kl□ ei□ eira1@s□efanini.com

Cc: Se□ □ o de A□endimen□o e S□ por□e - CMTI <cm□i_a□endimen□o@mpma.mp.br>, Se□ □ o de Seg□ ran□ a e Redes - CMTI <cm□i_rede@mpma.mp.br>
Assunto: Solici□a□ □ o de Propos□a Comercial - Pres□a□ □ o de Ser□ i□ os de Ser□ ice Desk/Help Desk.) Comercial - Pres□a□ □ o de Ser□ i□ os de Ser□ ice Desk/Help Desk.)

CAUTION: External Sender. Please do not click on links or open attachments from senders you do not trust.

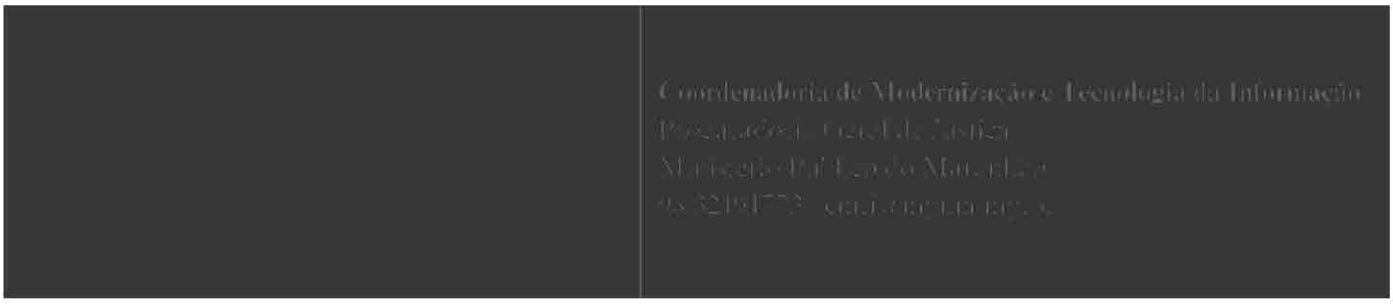
[Te□□o das mensagens an□eriores oc□□o]

Impor□an□e: As informa□ □ es des□e e-mail s□ o confidenciais. O □ so n□ o a□ proibidopor lei. Por fa□ or, considere o ambien□e an□es de imprimir.

Impor□an□: The informa□ion on □his e-mail is confiden□ial. Non-a□ □horis prohibited b□ la□ . Please Consider □he En□ ironmen□ Before Prin□ing.

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br> 7 de agos□o de 2025 □s 10:
Para: Pa□ricia Goncal□es Maia Dan□as <pmdan□as@s□efanini.com>

Sim, pode encaminhar a□□es□a da□a. Mais □ma □e□, agradecemos.



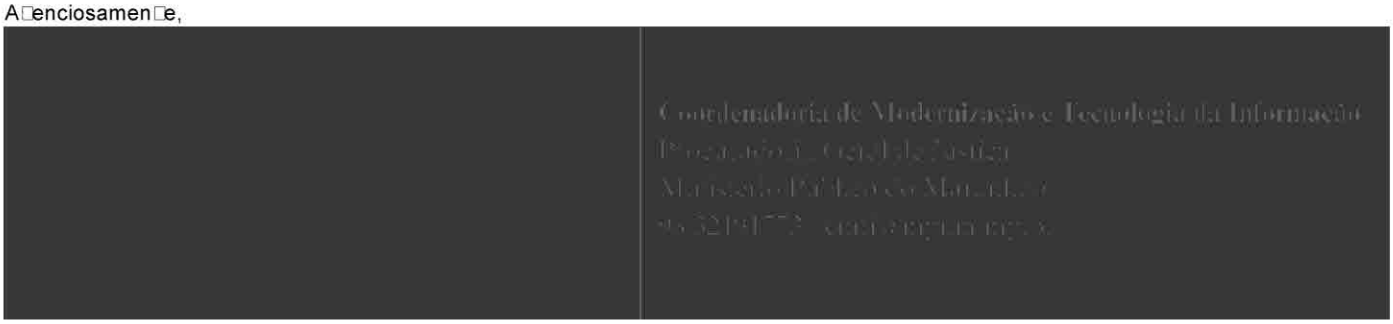
[Te□□o das mensagens an□eriores oc□□o]

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br> 28 de agos□o de 2025 □s 10:
Para: Pa□ricia Goncal□es Maia Dan□as <pmdan□as@s□efanini.com>
Cc: Se□□o de A□endimen□o e S□por□e - CMTI <cm□i_a□endimen□o@mpma.mp.br>, Se□□o de Seg□ran□a e Redes - CMTI <cm□i_rede@mpma.mp.br>

Pre□ada, bom dia.

Conforme informado, a propos□a seria en□iada dia 22/08, mas ainda n□o a recebemos. Poderiam, por gen□ile□a, nos confirmar o en□io o□ informar no□a pre□is□o?

A□enciosamen□e,



[Te□□o das mensagens an□eriores oc□□o]

Patricia Goncalves Maia Dantas <pmdan□as@s□efanini.com> 28 de agos□o de 2025 □s 10:57
Para: Coordenadoria de Moderni□acao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br>
Cc: Se□□o de A□endimen□o e S□por□e - CMTI <cm□i_a□endimen□o@mpma.mp.br>, Se□□o de Seg□ran□a e Redes - CMTI <cm□i_rede@mpma.mp.br>

Pre□ados, bom dia!!

Pe□o desc□lpas por n□o □er en□iado, mas □i□e □m problema de sa□de e s□ re□ornei es□a semana.

Vo□ □er q□e □erificar □ma no□a da□a para es□a en□rega.

Agrade□o a compreens□o e en□ro em con□a□o ainda hoje.

Mais □ma □e□, desc□lpe pelo □rans□orno.



Patrícia Maia Dantas
Dire□ora Neg□ cios - Go□ erno Digi□al
+55 71 99624-7432
h□□ps://□□□ .linkedin.com/in/pa□riciamaiadan□as/
www.stefanini.com

De: Coordenadoria de Moderni□ acao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br>
Enviado: q□ in□a-feira, 28 de agos□o de 2025 10:39
Para: Pa□ricia Goncal□ es Maia Dan□as <pmdan□as@s□efanini.com>
Cc: Se□ □ o de A□endimen□o e S□ por□e - CMTI <cm□i_a□endimen□o@mpma.mp.br>; Se□ □ o de Seg□ ran□ a e Redes - CMTI <cm□i_rede@mpma.mp.br>
Assunto: Re: Solici□a□ □ o de Propos□a Comercial - Pres□a□ □ o de Ser□ i□ os de Ser□ ice Desk/Help Desk. (Solici□a□ □ o de Propos□a Comercial - Pres□a□ □ o de Ser□ i□ os de Ser□ ice Desk/Help Desk.)

[Te□□o das mensagens an□eriores oc□l□o]

Patricia Goncalves Maia Dantas <pmdan□as@s□efanini.com> 28 de agos□o de 2025 □s 1 1:2
Para: Coordenadoria de Moderni□acao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br>
Cc: Se□□o de A□endimen□o e S□por□e - CMTI <cm□i_a□endimen□o@mpma.mp.br>, Se□□o de Seg□ran□a e Redes - CMTI <cm□i_rede@mpma.mp.br>

Pre□ados,

Em maio, recebemos de □oc□s a doc□men□a□□o necess□ria para o en□io da co□a□□o. Obser□amos q□e a no□a doc□men□a□□o en□iada man□□m a mesma e□ig□ncia em rela□□o □ pla□aforma de cha□bo□.

Como se □ra□a de □m req□isi□o bas□an□e espec□fico, gos□ar□amos de compreender melhor essa necessidade. Nesse sen□ido, solici□amos a possibilidade de agendar □ma re□ni□o com a eq□ipe de □oc□s para alinharmos melhor os de□alhes.

Ficamos no ag□ardo do re□orno para definirmos a melhor da□a e hor□rio.



Patrícia Maia Dantas
Dire□ora Neg□ cios - Go□ erno Digi□al
+55 71 99624-7432
h□□ps://□□□ .linkedin.com/in/pa□riciamaiadan□as/
www.stefanini.com

De: Pa□ricia Goncal□ es Maia Dan□as <pmdan□as@s□efanini.com>
Enviado: q□ in□a-feira, 28 de agos□o de 2025 10:57
Para: Coordenadoria de Moderni□ acao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br>
Cc: Se□ □ o de A□endimen□o e S□ por□e - CMTI <cm□i_a□endimen□o@mpma.mp.br>; Se□ □ o de Seg□ ran□ a e Redes - CMTI <cm□i_rede@mpma.mp.br>
Assunto: RE: Solici□a□ □ o de Propos□a Comercial - Pres□a□ □ o de Ser□ i□ os de Ser□ ice Desk/Help Desk. (Solici□a□ □ o de Propos□a Comercial - Pres□a□ □ o de Ser□ i□ os de Ser□ ice Desk/Help Desk.)

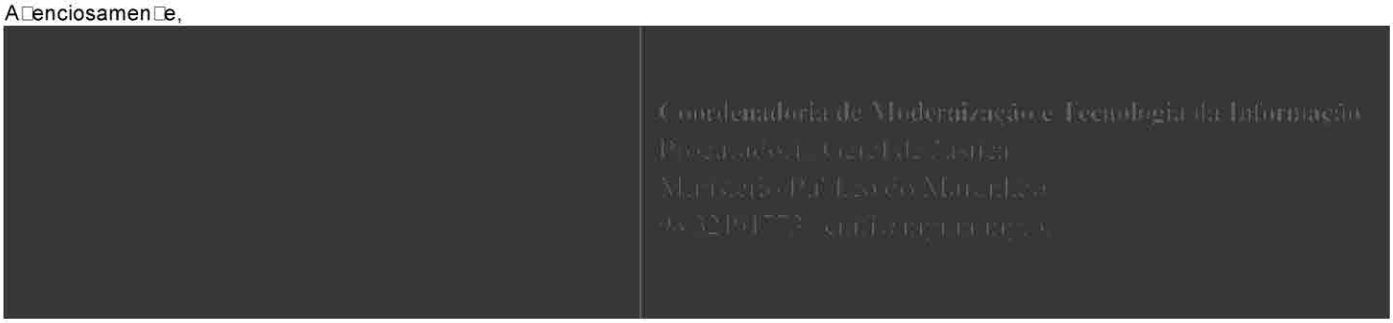
[Te□□o das mensagens an□eriores oc□l□o]

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br> 28 de agos□o de 2025 □s 1
Para: Pa□ricia Goncal□es Maia Dan□as <pmdan□as@s□efanini.com>
Cc: Se□□o de A□endimen□o e S□por□e - CMTI <cm□i_a□endimen□o@mpma.mp.br>, Se□□o de Seg□ran□a e Redes - CMTI <cm□i_rede@mpma.mp.br>

Pre□ada, boa □arde.

Agradecemos o re□orno. Temos disponibilidade para re□ni□o no dia 02/09/2025 (□er□a-feira), □s 9:00.

A□enciosamen□e,



[Te□□o das mensagens an□eriores oc□l□o]

Patricia Goncalves Maia Dantas <pmdan□as@s□efanini.com> 28 de agos□o de 2025 □s 15:26
Para: Coordenadoria de Moderni□acao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br>
Cc: Se□□o de A□endimen□o e S□por□e - CMTI <cm□i_a□endimen□o@mpma.mp.br>, Se□□o de Seg□ran□a e Redes - CMTI <cm□i_rede@mpma.mp.br>

Obrigada pelo re□orno.

Mandei in□i□e paracm□i@mpma.mp.br



Patrícia Maia Dantas
Dire□ora Neg□ cios - Go□ erno Digi□al
+55 71 99624-7432
h□□ps://□□□ .linkedin.com/in/pa□riciamaiadan□as/
www.stefanini.com

De: Coordenadoria de Moderni□ acao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br>
Enviado: q□ in□a-feira, 28 de agos□o de 2025 11:55
[Te□□o das mensagens an□eriores oc□l□o]

[Te□□o das mensagens an□eriores oc□l□o]

Solicita□□o de Proposta Comercial - Presta□□o de Servi□os de Service Desk/Help Desk.

5 mensagens

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> 21 de maio de 2025 □s 15:29
Para: contato@ilhaservice.com.br
Cc: Se□□o de Atendimento e Suporte - CMTI <cmti_atendimento@mpma.mp.br>, Se□□o de Seguran□a e Redes - CMTI <cmti_rede@mpma.mp.br>

Prezado(a) Senhor(a), boa tarde!

Vimos, por meio deste, solicitar de vossa empresa Proposta Comercial para presta□□o de servi□os de Service Desk (Central de Servi[com suporte t□cnico (remoto e presencial), monitoramento tecnol□gico em regime 24x7, atendimento aos usu□rios de Tecnologia da Informa□□o e Comunica□□es - TIC do Minist□rio P□blico do Estado do Maranh□o pelo per□odo de 12 meses, de acordo com as boas pr[preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), normativos de seguran□a da fam□lia ISO/IEC 27.000, e demais especi□ca□□es t□cnicas, bem como as de n□veis m□nimos de servi□o, incluindo servi□os de Opera□□o Assistida (sob dem previstas e detalhadas no documento em anexo. A proposta deve contemplar a tabela a seguir:

Lote	ID	Bens/Servi□os	Tipo de Servi□o	M□trica	Quantidade Anual	Valor Unit□rio Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Contrata□□o de servi□os (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Cont□nuo /Mensal	M□s	12		
	2	Contrata□□o de servi□os (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Cont□nuo /Mensal	M□s	12		
	3	Contrata□□o de servi□os (Service Desk) de opera□□o de infraestrutura N3 para o MPMA	Cont□nuo /Mensal	M□s	12		
	4	Contrata□□o de servi□os (Service Desk) de opera□□o assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306		
TOTAL MENSAL DE SERVI□OS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERA□□O ASSISTIDA)							

1) A proposta dever□ conter pre□o unit□rio e total, expresso em moeda corrente nacional, de acordo com os pre□os praticados no mercado, considerando as quantidades constantes na tabela acima;

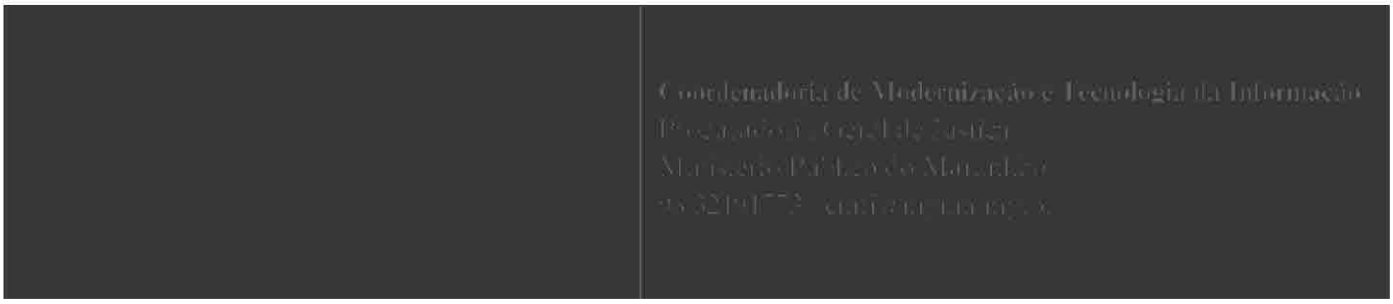
2) Nos valores propostos j□ dever□o estar inclu□das todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto, tais como servi□os de frete, impostos, taxas, transporte, m□o de obra, seguro com transporte e garantia t□cnica.

3) A proposta dever□ atender a normas internas da Institui□□o, especificamente o Ato Regulamentar n□ 03/2007-GPGJ, contemplando as seguintes informa□□es:
3.1) Tenha identifica□□o da Proponente, incluindo a Inscri□□o no CNPJ;
3.2) Seja em nome da PROCURADORIA GERAL DE JUSTI□A DO ESTADO DO MARANH□O;
3.3) Seja informada a Garantia T□cnica de 36 (trinta e seis) meses;
3.4) Seja informada a Validade da Proposta de, pelo menos, 90 (noventa) dias;
3.5) Seja original e assinada (pode ser via certificado digital);
3.6) Seja encaminhada, via e-mail, devidamente assinada, para cmti@mpma.mp.br e cmti_rede@mpma.mp.br.

- Informamos ainda que, embora a proposta seja utilizada como coleta de pre□os, ser□o tamb□m analisadas as informa□□es referentes □ Regularidade Fiscal e Trabalhista da Proponente, raz□o pela qual dever□o ser disponibilizadas as Certid□es Negativas das Receitas: Municipal, Estadual e Federal, al□m das Certid□es do INSS e Trabalhista (FGTS).

- Nossos dados:
Raz□o Social: Procuradoria Geral de Justi□a do Estado do Maranh□o
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Endere□o: Avenida Carlos Cunha, s/n - Jaracaty
CEP 65.076-820 - S□o Lu□s □ Maranh□o
E-mail: cmti@mpma.mp.br
Telefone: 98-3219-1773 / 98-3219-1699

Atenciosamente,



Requisitos detalhamentos e especifica□□es - Presta□□o de servi□os Service Desk_Help Desk.docx
166K

Alexia Silva - ILHASERVICE <alexia.silva@ilhaservice.com.br> 13 de junho de 2025 □s 17:01
Para: "cmti@mpma.mp.br" <cmti@mpma.mp.br>, cmti_rede@mpma.mp.br
Cc: Grupo - GOVERNO <governo@ilhaservice.com.br>

5Boa tarde, Prezado(a),

Primeiramente, obrigado pela oportunidade de poder contribuir com este processo licitat□rio.
Vimos por meio deste, antes de encaminhar a proposta, solicitar esclarecimentos acerca do Pedido de Or□amento, conforme segue:

1) Trata-se de or□amento para renova□□o contratual ou nova contrata□□o?
2) Existe contrato semelhante vigente? Se sim, com qual empresa, qual o valor atual do contrato e sua vig□ncia?
3) Voc□ j□ possui um termo de refer□ncia? Poderia me enviar , por favor?
4) H□ possibilidade de sugerirmos altera□□es no termo de refer□ncia?
5) Quais s□o as qualifica□□es t□cnicas da empresa exigidas para a participa□□o?
6) Em caso de novo edital, qual a previs□o para lan□amento?
7) Qual a plataforma para publica□□o e participa□□o do certame? Comprasnet, Licita□□es-e ou outra?

Atenciosamente
Alexia Schwalbert da Silva
Governo

Visite: www.ilhaservice.com.br
Rua Sete de Setembro, 16, Kobrasol
S□ o Jos□ - SC - CEP 88102-030
Fone: (48) 3203 - 7100 | Ramal: 7157



[Texto das mensagens anteriores oculto]

Alan Robert da Silva Ribeiro <alan.ribeiro@mpma.mp.br> 6 de agosto de 2025 □s 08:38
Para: Alexia Silva - ILHASERVICE <alexia.silva@ilhaservice.com.br>
Cc: "cmti@mpma.mp.br" <cmti@mpma.mp.br>, cmti_rede@mpma.mp.br, Grupo - GOVERNO <governo@ilhaservice.com.br>

Prezada Alexia, bom dia.

O or□amento visa nova contrata□□o e, atualmente, estamos com uma contrata□□o cuja vig□ncia vai at□ 23/06/2026, sem possibilidade de renova□□o. Demais informa□□es sobre o contrato vigente poder□o ser obtidas no portal de transpar□ncia (https://paineis.mpma.mp.br/extensions/CPL_Contratos/CPL_Contratos.html), pesquisando pelo contrato n. 34/2025. Ainda estamos na fase de estudo t□cnico preliminar (ETP), raz□o pela qual ainda n□o temos termo de refer□ncia (TR) conclu□do. Na □rea de licita□□o do portal de transpar□ncia existe um edital/TR com contrata□□o similar (https://apps.mpma.mp.br/cpl/transparencia/search?modalidade_id=&situacao_id=&abertura_ini=&abertura_fim=&objeto=service+desk&acao=Pesquisar&ordenar_por=numero) que poder□ ser utilizado como base para suas an□lises.

A ideia □ que, ap□s a conclus□o do ETP , seja dado in□cio □ tramita□□o interna visando abertura de novo processo licitat□rio. Para tanto, aguardamos as propostas comerciais para avan□armos em uma das etapas do ETP .

Todos os preg□es eletr□nicos s□o realizados na plataforma comprasnet.

Neste sentido, reiteramos o pedido de envio de proposta comercial para a presta□□o de servi□os de Service Desk (Central de Servi□os) com suporte t□cnico (remoto e presencial), monitoramento tecnol□gico em regime 24x7, atendimento aos usu□rios de Tecno da Informa□□o e Comunica□□es - TIC do Minist□rio P□blico do Estado do Maranh**pelo per□odo de 24 meses**, de acordo com as boas

pr□ticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), normativos de seguran□a da fam□lia ISO/IEC 27.000, e demais especi□ca□□es t□cnicas, bem como as de n□veis m□nimos de servi□o, incluindo servi□os de Opera□□o Assistic demanda) previstas e detalhadas no documento em anexo. A proposta deve contemplar a tabela a seguir:

Lote	ID	Bens/Servi□os	Tipo de Servi□o	M□trica	Quantidade Anual	Valor Unit□rio Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Contrata□□o de servi□os (Service Desk) atendimento remoto N1 para o MPMA	de Cont□nuo /Mensal	M□s	24		
	2	Contrata□□o de servi□os (Service Desk) atendimento presencial N2 para o MPMA	de Cont□nuo /Mensal	M□s	24		
	3	Contrata□□o de servi□os (Service Desk) opera□□o de infraestrutura N3 para o MPMA	de Cont□nuo /Mensal	M□s	24		
	4	Contrata□□o de servi□os (Service Desk) opera□□o assistida para o MPMA - Sob Demanda	de Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	10.600		
TOTAL MENSAL DE SERVI□OS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERA□□O ASSISTIDA)							

1) A proposta dever□ conter pre□o unit□rio e total, expresso em moeda corrente nacional, de acordo com os pre□os praticados no mercado, considerando as quantidades constantes na tabela acima;

2) Nos valores propostos j□ dever□o estar inclu□das todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto, tais como servi□os de frete, impostos, taxas, transporte, m□o de obra, seguro com transporte e garantia t□cnica.

3) A proposta dever□ atender a normas internas da Institui□□o, especificamente o Ato Regulamentar n□ 03/2007-GPGJ, contemplando a seguintes informa□□es:
3.1) Tenha identifica□□o da Proponente, incluindo a Inscri□□o no CNPJ;
3.2) Seja em nome da PROCURADORIA GERAL DE JUSTI□A DO ESTADO DO MARANH□O;
3.3) Seja informada a Garantia T□cnica de 36 (trinta e seis) meses;
3.4) Seja informada a Validade da Proposta de, pelo menos, 90 (noventa) dias;
3.5) Seja original e assinada (pode ser via certificado digital);
3.6) Seja encaminhada, via e-mail, devidamente assinada, para cmti@mpma.mp.br e cmti_rede@mpma.mp.br.

- Informamos ainda que, embora a proposta seja utilizada como coleta de pre□os, ser□o tamb□m analisadas as informa□□es referentes □ Regularidade Fiscal e Trabalhista da Proponente, raz□o pela qual dever□o ser disponibilizadas as Certid□es Negativas das Receitas: Municipal, Estadual e Federal, al□m das Certid□es do INSS e Trabalhista (FGTS).

- Nossos dados:
Raz□o Social: Procuradoria Geral de Justi□a do Estado do Maranh□o
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Endere□o: Avenida Carlos Cunha, s/n - Jaracaty
CEP 65.076-820 - S□o Lu□s □ Maranh□o
E-mail: cmti@mpma.mp.br
Telefone: 98-3219-1773 / 98-3219-1699

Obs.: Considerar os requisitos contidos neste anexo.

Estamos □ disposi□□o para maiores informa□□es. Mais uma vez, agradecemos!

Atenciosamente,

Alan Robert da Silva Ribeiro
Ministério Público do Maranhão
Procuradoria Geral de Justiça
Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação
Tel: (98) 3219-1773

[Texto das mensagens anteriores oculto]

Requisitos para Contrata□□o de Service Desk.docx
171K

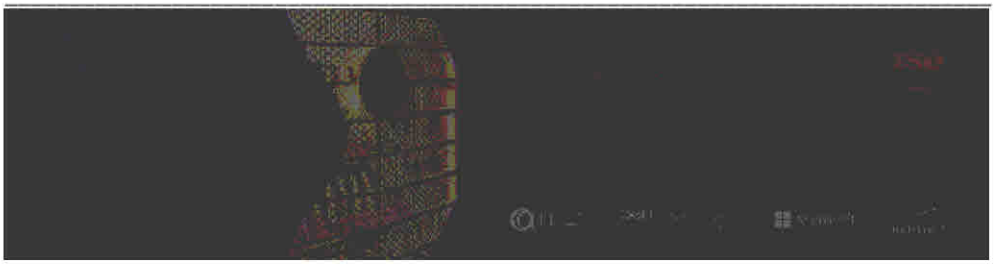
Alexia Silva - ILHASERVICE <alexia.silva@ilhaservice.com.br> 8 de agosto de 2025 □s 16:15
Para: Alan Robert da Silva Ribeiro <alan.ribeiro@mpma.mp.br>
Cc: cmti@mpma.mp.br, cmti_rede@mpma.mp.br, Grupo - GOVERNO <governo@ilhaservice.com.br>

Boa tarde.
Prezados(as),

Segue proposta de pre□os em anexo conforme solicitado e com base nos documentos t□cnicos encaminhados anteriormente.
Encaminhamos, juntamente com nossa proposta de pre□os, a certifica□□o ISO 20000, como sugest□o para que seja inclu□da como requisito de qualifica□□o t□cnica. Considerando a natureza dos servi□os a serem licitados, entendemos que a exig□ncia da ISO 20000 na qualifica□□o t□cnica seria altamente pertinente, garantindo a contrata□□o de uma empresa s□lida e com comprovada expertise.
Ficamos □ disposi□□o para quaisquer d□vidas e esclarecimentos.
Por gentileza, nos comunicar quando da publica□□o do edital de licita□□o para nosso acompanhamento e participa□□o.

Atenciosamente
Alexia Schwalbert da Silva
Governo

Visite: www.ilhaservice.com.br
Rua Sete de Setembro, 16, Kobrasol
S□ o Jos□ - SC - CEP 88102-030
Fone: (48) 3203 - 7100 | Ramal: 7157



[Texto das mensagens anteriores oculto]

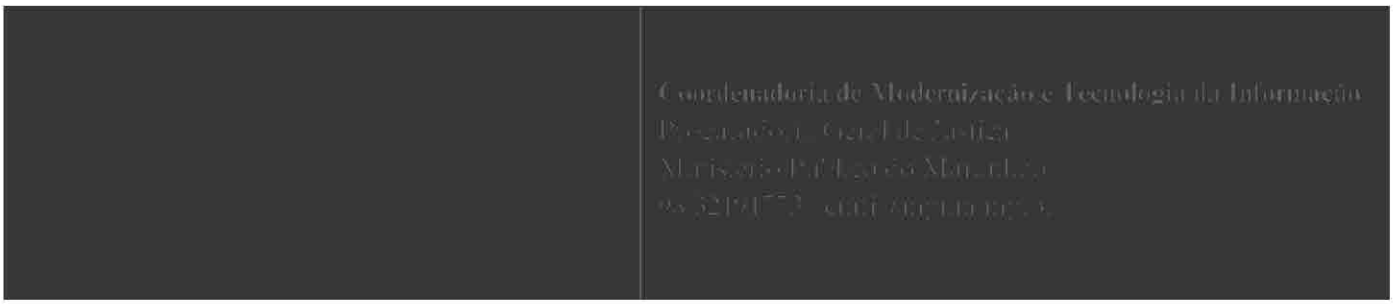
2 anexos

20250808_PROPOSTA_ILHA_MP_MA.pdf
464K

Certifica□□o ISO.IEC 20000-1.2018 (ILHA) (V enc. 15.02.2026).pdf
838K

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> 3 de setembro de 2025 □s 1 1:3
Para: Alexia Silva - ILHASERVICE <alexia.silva@ilhaservice.com.br>
Cc: Grupo - GOVERNO <governo@ilhaservice.com.br>

Prezada Alexia. Bom dia, agradecemos pelo retorno. Voc□s teriam como encaminhar tamb□m a certifica□□o ISO 27001? A empre tamb□m possui?



[Texto das mensagens anteriores oculto]

Solicita□□o de Proposta Comercial - Presta□□o de Servi□os de Service Desk/Help Desk. (Solicita□□o de Proposta Comercial - Presta□□o de Servi□os de Service Desk/Help Desk.)

10 mensagens

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br> 7 de agos□o de 2025 □s 09:47
Para: lici□a@global□eb.com.br
Cc: Se□□o de A□endimen□o e S□por□e - CMTI <cm□i_a□endimen□o@mpma.mp.br>, Se□□o de Seg□ran□a e Redes - CMTI <cm□i_rede@mpma.mp.br>

Pre□ado(a) Senhor(a), bom dia!

Vimos, por meio des□e, solici□ar de □ossa empresa Propos□a Comercial para pres□a□□o de ser□i□os de Ser□ice Desk (Cen□ral de Ser□i□os) com s□por□e □□cnico (rer presencial), moni□oramen□o □ecnol□gico em regime 24□7, a□endimen□o aos □s□□rios de Tecnologia da Informa□□o e Com□nica□□es - TIC do Minis□□rio P□blico do Maranh□o **pelo per□odo de 24 meses**, de acordo com as boas pr□□icas preconi□adas pelo modelo ITIL (Informa□ion Technolog□ Infras□r□c□re Librar□), norma□i□os de seg□ra da fam□lia ISO/IEC 27.000, e demais especi□ca□□es □□cnicas, bem como as de n□□eis m□nimos de ser□i□o, incl□indo ser□i□os de Opera□□o Assis□ida (sob demar de□alhadas no doc□men□o em ane□o. A propos□a de□e con□emplar a □abela a seg□ir:

Lote	ID	Bens/Servi□os	Tipo de Servi□o	M□trica	Quantidade	Valor Unit□rio Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Con□ra□a□□o de ser□i□os (Ser□ice Desk) de a□endimen□o remo□o N1 para o MPMA	Com□n□o /Mensal	M□s	24		
	2	Con□ra□a□□o de ser□i□os (Ser□ice Desk) de a□endimen□o presencial N2 para o MPMA	Com□n□o /Mensal	M□s	24		
	3	Con□ra□a□□o de ser□i□os (Ser□ice Desk) de opera□□o de infraes□r□□ra para o MPMA	Com□n□o /Mensal	M□s	24		
	4	Con□ra□a□□o de ser□i□os (Ser□ice Desk) de opera□□o assis□ida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Proje□o - UP	Sob Demanda	10.600		
TOTAL MENSAL DE SERVI□OS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERA□□O ASSISTIDA)							

1) A propos□a de□er□ con□er pre□o □ni□□rio e □o□al, e□presso em moeda corren□e nacional, de acordo com os pre□os pra□icados no mercado, considerando as q□an□idades cons□an□es na □abela acima;

2) Nos □alores propos□os j□ de□er□o es□ar incl□□das □odas e q□aisq□er despesas inciden□es no fornecimen□o do obje□o, □ais como ser□i□os de fre□e, impos□os, □a□as, □ranspor de obra, seg□ro com □ranspor□e e garan□ia □□cnica.

3) A propos□a de□er□ a□ender a normas in□ernas da Ins□i□□i□□o, especificamen□e o A□o Reg□lamen□ar n□ 03/2007-GPGJ, con□emplando as seg□in□es informa□□es:
3.1) Tenha iden□ifica□□o da Proponen□e, incl□indo a Inscri□□o no CNPJ;
3.2) Seja em nome da PROCURADORIA GERAL DE JUSTI□A DO ESTADO DO MARANH□O;
3.3) Seja informada a Garan□ia T□cnica de 36 (□rin□a e seis) meses;
3.4) Seja informada a Validade da Propos□a de, pelo menos, 90 (no□en□a) dias;
3.5) Seja original e assinada (pode ser □ia cer□ificado digi□al);
3.6) Seja encaminhada, □ia e-mail, de□idamen□e assinada, para cm□i@mpma.mp.br e cm□i_ rede@mpma.mp.br

- Informamos ainda q□e, embora a propos□a seja □□ili□ada como cole□a de pre□os, ser□o □amb□m analisadas as informa□□es referen□es □ Reg□laridade Fiscal e T□ Proponen□e, ra□□o pela q□al de□er□o ser disponibili□adas as Cer□id□es Nega□i□as das Recei□as: M□nicipal, Es□ad□al e Federal, al□m das Cer□id□es do INSS e

- Nossos dados:
Ra□□o Social: Proc□radoria Geral de J□s□i□a do Es□ado do Maranh□o
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Ende□e□o: A□enida Carlos C□nha, s/n - Jaraca□□
CEP 65.076-820 - S□o L□□s □ Maranh□o
E-mail: cm□i@mpma.mp.br
Telefone: 98-3219-1773 / 98-3219-1699

Atenciosamente,



Requisitos detalhamentos e especifica□□es - Presta□□o de servi□os Service Desk_Help Desk.docx
166K

Francisco Halison Teobaldo Oliveira <Halison.Oli□eira@global□eb.com.br> 25 de agos□o d
Para: "cm□i@mpma.mp.br" <cm□i@mpma.mp.br>, "cm□i_rede@mpma.mp.br" <cm□i_rede@mpma.mp.br>

Ol□ Bom dia!

Es□amos □rabalhando na analise e propos□a para o referido processo.

Seria poss□□ el reali□ amos □ ma agenda com o obje□i□ o de apresen□ar a Global Web e alinhar para o seguimento do obje□o?

Sa□da□es

Halison Oliveira

Comercial

halison.oli□ eira@global□ eb.com.br

c +55 85 99793.4992

globalweb.com.br

De: Eder□an San□os Ribeiro <eder□an@g□i.compan□>
Enviadas: Q□in□a-feira, 07 de Agos□o de 2025 10:53
Para: Diego Henriq□e Fig□eiredo <Diego.Fig□eiredo@global□eb. com.br>; Re□r□ De Lima Soares <Re□r□ .Soares@global□eb.com.br>; Francisco Ha Teobaldo Oli□eira <Halison.Oli□eira@global□eb. com.br>; Washing□on Br□no V ieira Mo□a <Washing□on.Mo□a2@global□eb. com.br>
Cc: 'lici□acoes' <lici□acoes@global□eb.com.br>; Dis□EC <ec@mais2□.com>; Lilianne Jorge Rodrig□es De So□□a <Lilianne.So□□a@global□eb.com.br>; Ma□ricio De Lima Bra□o <Ma□ricio.Bra□o@global□eb.com. > br
Assunto: ENC: Solici□a□□o de Propos□a Comercial - Pres□a□□o de Ser□i□os de Ser□ice Desk/Help Desk. (Solici□a□□o de Propos□a Comercial - Pre Ser□i□os de Ser□ice Desk/Help Desk.)

Bom dia.

Seg□e solici□a□□o de Propos□a Comercial SER VICE DESK - Proc□radoria Geral de J□s□i□a do Es□ado do Maranh□o.

Gra□o.
A□enciosamen□e,

[redacted]

EDERVAN RIBEIRO
GTI – Global Technology Investment
cel +55 61 98402 1626

De: Coordenadoria de Moderni□acao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br>
Enviado: q□ in□a-feira, 7 de agos□o de 2025 09:47
Para: lici□a@global□ eb.com.br; lici□a@global□ eb.com.br
Cc: Se□ □ o de A□endimen□o e S□ por□e - CMTI <a□endimen□o@mpma.mp.br>; Se□ □ o de Seg□ ran□ a e Redes - CMTI <cm□i_rede@mpma.mp.br>
Assunto: Solici□a□ □ o de Propos□a Comercial - Pres□a□ □ o de Ser□ i□ os de Ser□ ice Desk/Help□a□ □ o de Propos□a Comercial - Pres□a□ □ o de Ser Desk/Help Desk.)

> Some people □ho recei□ed □his message don'□of□en ge□email from cm□i@mpma.mp.br Learn □h□□his is impor□an□

[Te□□o das mensagens an□eriores oc□□o]

Alan Robert da Silva Ribeiro <alan.ribeiro@mpma.mp.br> 25 de agos□o de 2025 □s 1 1:5
Para: Francisco Halison Teobaldo Oli□eira <Halison.Oli□eira@global□eb.com.br>
Cc: Coordenadoria de Moderni□acao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br>, Se□□o de Seg□ran□a e Redes - CMTI <cm□i_rede@mpma.mp.br>

Pre□ado, bom dia. Temos disponibilidade na q□in□a-feira, das 9hs □s 9h15. Es□aremos no ag□ardo.

Atenciosamente,

Alan Robert da Silva Ribeiro
Ministério Público do Maranhão
Procuradoria Geral de Justiça
Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação
Tel: (98) 3219-1773
[Te□□o das mensagens an□eriores oc□□o]

[redacted]

Outlook-1712172360.png
11K

Francisco Halison Teobaldo Oliveira <Halison.Oli□eira@global□eb.com.br> 26 de agos□o d
Para: Alan Rober□da Sil□a Ribeiro <alan.ribeiro@mpma.mp.br>
Cc: Coordenadoria de Moderni□acao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br>, Se□□o de Seg□ran□a e Redes - CMTI <cm□i_rede@mpma.mp.br>, Re□r□ De Lima Soares <Re□r□ .Soares@global□eb.com.br>, Diego Henriq□e Fig□eiredo <Diego.Fig□eiredo@global□eb.com.br>

Bom dia!

Combinado, en□ iarei o con□ i□e!

Sa□da□□es

Halison Oliveira

Comercial

halison.oli□ eira@global□ eb.com.br

c +55 85 99793.4992

globalweb.com.br

De: Alan Rober□ da Sil□ a Ribeiro <alan.ribeiro@mpma.mp.br>
Enviado: seg□ nda-feira, 25 de agos□o de 2025 11:59
Para: Francisco Halison Teobaldo Oli□ eira <Halison.Oli□ eira@global□ eb.com.br>
Cc: Coordenadoria de Moderni□ acao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br>; Se□ □ o de Seg□ ran□ a e Redes - CMTI <cmti_rede@mpma.mp.br>
Assunto: Re: [SSRC] RE: Solici□a□ □ o de Propos□a Comercial - Pres□a□ □ o de Ser□ i□ os de Ser□ ice Desk/Help Desk. (Solici□a□ □ o de Propos□a Comercial - Pres□ Ser□ i□ os de Ser□ ice Desk/Help Desk.)

> Geralmen□e, □oc□n□o recebe emails de alan.ribeiro@mpma.mp.br. Saiba por q□e isso □impor□an□e

[Te□□o das mensagens an□eriores oc□□o]

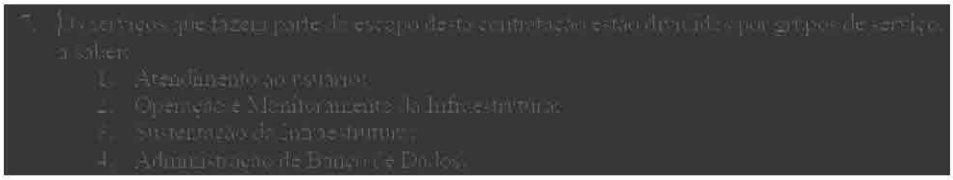
Francisco Halison Teobaldo Oliveira <Halison.Oli□eira@global□eb.com.br> 28 de agos□o d
Para: Alan Rober□ da Sil□a Ribeiro <alan.ribeiro@mpma.mp.br>
Cc: Coordenadoria de Moderni□acao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br>, Se□□o de Seg□ran□a e Redes - CMTI <cmti_rede@mpma.mp.br>, Re□r□ De Lima Soares <Re□r□ .Soares@global□eb.com.br>, Diego Henriq□e Fig□eiredo <Diego.Fig□eiredo@global□eb.com.br>

Pre□ ados (a), boa □arde!

@Alan Rober□ da Sil□ a Ribeiro Primeiramen□e obrigado pelo □empo disponibili□ ado em nossa agenda hoje, j□ n□amen□e com o □ime do MP-MA.

Conforme fico□ combinado, es□o□ en□ iando as especifica□ □ es com alg□ mas s□ ges□ □ es.

Ap□ s □ ma no□ a an□ lise no doc□ men□o foi iden□ificado q□ e es□ □ sendo solici□ado o ser□i□o de Mo□□oramen□o da Infraes□r□ □ □ra, conforme recor perfil n□ o refle□e n□ **Tabela - Quantidade de refer□ ncia de profissionais na fase de adapta□ □ Foi □ is□o a solici□a□ □ o de □ m perfil de Analis□a de Moni□ reali□ amos a incl□ s□ o do perfil ci□ado como s□ ges□ □ o, a□endendo a demanda de 24X7.



Ainda na Tabela dos profissionais na fase de adp□a□ □ o, es□amos s□ gerindo □ m le□ e aj□an□e na qi□ o para alg□ ns perfis com base em opera□ □ es simi

Gos□ariamos de □ erificar q□ al o en□endimen□o? E dian□e dos pon□os, se ha□ er□ aj□□□□□□□□ para q□ e possamos precificar?

Se q□ iser podemos marcar □ ma no□ a agenda para de□alhar.

Fico no ag□ ardo dos pro□ imos!

Sa□da□□es

Halison Oliveira

Comercial

halison.oli□ eira@global□ eb.com.br

c +55 85 99793.4992

globalweb.com.br

De: Alan Rober□ da Sil□ a Ribeiro <alan.ribeiro@mpma.mp.br>
Enviado: seg□ nda-feira, 25 de agos□o de 2025 11:59

Para: Francisco Halison Teobaldo Oli□ eira <Halison.Oli□ eira@global□ eb.com.br>
Cc: Coordenadoria de Moderni□ acao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br>; Se□ □ o de Seg□ ran□ a e Redes - CMTI <cm□i_rede@mpma.mp.br>
Assunto: Re: [SSRC] RE: Solici□a□ □ o de Propos□a Comercial - Pres□a□ □ o de Ser□ i□ os de Ser□ ice Desk/Help Desk. (Solici□a□ □ o de Propos□a Comercial - Pres□a□ □ o de Ser□ i□ os de Ser□ ice Desk/Help Desk.)

> Geralmen□e, □oc□n□o recebe emails de alan.ribeiro@mpma.mp.br. Saiba por q□e isso □impor□an□e

[Te□□o das mensagens an□eriores oc□l□o]

Requisitos detalhamentos e especifica□□es - Presta□□o de servi□os Service Desk_Help Desk - Comentado.docx
262K

Francisco Halison Teobaldo Oliveira <Halison.Oli□eira@global□eb.com.br> 2 de se□embro d
Para: Alan Rober□ da Sil□a Ribeiro <alan.ribeiro@mpma.mp.br>
Cc: Coordenadoria de Moderni□acao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br>, Se□□o de Seg□ran□a e Redes - CMTI <cm□i_rede@mpma.mp.br>, Re□r□ De Lima Soares <Re□r□ .Soares@global□eb.com.br>, Diego Henriq□e Fig□eiredo <Diego.Fig□eiredo@global□eb.com.br>

Pre□ ados, boa □arde!

@Alan Rober□ da Sil□ a Ribeiro Es□o□ en□ iando □ m ma□erial q□ e aj□ da a j□ s□ificar a e□ ig□ ncia das ISO's 9001, 20000 e 27001 no processo.

Em j□ nho de 2025, o TCU, por meio do Ac□ rd□ o n□ 1091/2025 □ Plen□ rio, concl□ i□ q□ e□ igência de certificação ISO (por e□ emplo, 9001, 20000 e 27001) habili□a□ □ o □ □ cnica em lici□a□ □ o, especialmen□e em cen□ rios de pres□ação de serviços de tecnologia da informação, como ocorre com a □ecnol□ gica. Essa decis□ o se baseo□ no ar□. 17, 14.133/2021, in□erpre□ando q□ e a e□ ig□ ncia pode demons□rar a capacidade □ □ cnica e operacional da empresa lici□an□e, com respaldo nos ar□igos 42 e

h□□ps://pesq□ isa.apps.□c□ .go□ .br/doc□ men□o/acordao-comple□o/*/NUMACORDAO%253A1091%2520ANOACORDAO%253A2025%2520COLEGIADO%25C3%25A1rio%2522/DTRELEVANCIA%2520desc%252C%2520NUMACORDAOINT%2520desc/0

Sa□da□□es



Halison Oliveira

Comercial

halison.oli□ eira@global□ eb.com.br

c +55 85 99793.4992

globalweb.com.br

De: Francisco Halison Teobaldo Oli□eira <Halison.Oli□eira@global□eb. com.br>
Enviadas: Q□in□a-feira, 28 de Agos□o de 2025 17:06
Para: Alan Rober□ da Sil□a Ribeiro <alan.ribeiro@mpma.mp.br>
Cc: Coordenadoria de Moderni□acao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br>; Se□□o de Seg□ran□a e Redes - CMTI <cm□i_rede@mpma.mp.br>; Re□r□ De Lima Soares <Re□r□ .Soares@global□eb.com.br>; Diego Henriq□e Fig□eiredo <Diego.Fig□eiredo@global□eb. com.br>
Assunto: RE: [SSRC] RE: Solici□a□□o de Propos□a Comercial - Pres□a□□o de Ser□i□os de Ser□ice Desk/Help Desk. (Solici□a□□o de Propos□a Comercial - Pres□a□□o de Ser□i□os de Ser□ice Desk/Help Desk.)

[Te□□o das mensagens an□eriores oc□l□o]

Exig□ncia de Certifica□□es ISO - Licita□oes.pdf
99K

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br> 3 de se□embro de 2025 □s 1 1:3
Para: Francisco Halison Teobaldo Oli□eira <Halison.Oli□eira@global□eb.com.br>
Cc: Alan Rober□ da Sil□a Ribeiro <alan.ribeiro@mpma.mp.br>, Se□□o de Seg□ran□a e Redes - CMTI <cm□i_rede@mpma.mp.br>, Re□r□ De Lima Soares <Re□r□ .Soares@global□eb.com.br>, Diego Henriq□e Fig□eiredo <Diego.Fig□eiredo@global□eb.com.br>

Pre□ado Francisco, bom dia. Vcs □eriam como mandar os cer□ificados ISO 2000 e 27001 da empresa Global□eb? Q□an□o as s□ges□□es encaminhadas, es□amos com a eq□ip □□cnica a□□ando na an□lise e, □□o logo seja concl□□da, encaminharemos re□orno.



[Te□□o das mensagens an□eriores oc□l□o]

Francisco Halison Teobaldo Oliveira <Halison.Oli□eira@global□eb.com.br> 3 de se□embro d
Para: Coordenadoria de Moderni□acao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br>, Alan Rober□ da Sil□a Ribeiro <alan.ribeiro@mpma.mp.br>
Cc: Se□□o de Seg□ran□a e Redes - CMTI <cm□i_rede@mpma.mp.br>, Re□r□ De Lima Soares <Re□r□ .Soares@global□eb.com.br>, Diego Henriq□e Fig□eiredo <Diego.Fig□eir

Boa □arde!

@Alan Rober□ da Sil□ a Ribeiro Seg□ e os cer□ificados ISO 20.000 e 27.001.

Sa□da□□es



Halison Oliveira

Comercial

halison.oli□ eira@global□ eb.com.br

c +55 85 99793.4992

globalweb.com.br

De: Coordenadoria de Moderni□ acao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br>
Enviado: q□ ar□a-feira, 3 de se□embro de 2025 11:34
Para: Francisco Halison Teobaldo Oli□ eira <Halison.Oli□ eira@global□ eb.com.br>
Cc: Alan Rober□ da Sil□ a Ribeiro <alan.ribeiro@mpma.mp.br>; Se□ □ o de Seg□ ran□ a e Redes - CMTI <cm□i_rede@mpma.mp.br>; Re□ r□ De Lima Soares <Re□ r□ .Soares@global□ eb.com.br>; Diego Henriq□ e Fig□ eiredo <Diego.Fig□ eiredo@global□ eb.com.br>
Assunto: Re: [SSRC] RE: Solici□a□ □ o de Propos□a Comercial - Pres□a□ □ o de Ser□ i□ os de Ser□ ice Desk/Help Desk. (Solici□a□ □ o de Propos□a Comercial - Pres□ Ser□ i□ os de Ser□ ice Desk/Help Desk.)

[Te□□o das mensagens an□eriores oc□□o]

ISO - Global Web.zip
1159K

Francisco Halison Teobaldo Oliveira <Halison.Oli□eira@global□eb.com.br> 15 de se□embro d
Para: Coordenadoria de Moderni□acao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br>, Alan Rober□ da Sil□a Ribeiro <alan.ribeiro@mpma.mp.br>
Cc: Se□□o de Seg□ran□a e Redes - CMTI <cm□i_rede@mpma.mp.br>

Bom dia!

@Alan Rober□ da Sil□ a Ribeiro A eq□ ipe conseg□ i□ a□ aliar, podmeos con□rib□ ir em algo mais?

Sa□da□□es



Halison Oliveira

Comercial

halison.oli□ eira@global□ eb.com.br

c +55 85 99793.4992

globalweb.com.br

De: Coordenadoria de Moderni□ acao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br>
Enviado: q□ ar□a-feira, 3 de se□embro de 2025 11:34
Para: Francisco Halison Teobaldo Oli□ eira <Halison.Oli□ eira@global□ eb.com.br>
Cc: Alan Rober□ da Sil□ a Ribeiro <alan.ribeiro@mpma.mp.br>; Se□ □ o de Seg□ ran□ a e Redes - CMTI <cm□i_rede@mpma.mp.br>; Re□ r□ De Lima Soares <Re□ r□ .Soares@global□ eb.com.br>; Diego Henriq□ e Fig□ eiredo <Diego.Fig□ eiredo@global□ eb.com.br>
Assunto: Re: [SSRC] RE: Solici□a□ □ o de Propos□a Comercial - Pres□a□ □ o de Ser□ i□ os de Ser□ ice Desk/Help Desk. (Solici□a□ □ o de Propos□a Comercial - Pres□ Ser□ i□ os de Ser□ ice Desk/Help Desk.)

[Te□□o das mensagens an□eriores oc□□o]

Alan Robert da Silva Ribeiro <alan.ribeiro@mpma.mp.br> 15 de se□embro de 2025 □s 10:24
Para: Francisco Halison Teobaldo Oli□eira <Halison.Oli□eira@global□eb.com.br>
Cc: Coordenadoria de Moderni□acao e Tecnologia da Informacao <cm□i@mpma.mp.br>, Se□□o de Seg□ran□a e Redes - CMTI <cm□i_rede@mpma.mp.br>

Bom dia. Rei□eramos o pedido de propos□a comercial, conforme req□isi□os j□ encaminhados no email do dia 07/08/2025. Alg□mas considera□□es:

Considerar o ITIL V4 e cer□ifica□□es ISO 20000 e 27001;
S□bcon□ra□a□□o N2, n□o ser□ permi□ida;
O reconhecimen□o facial em app n□o poder□ ser req□isi□o de desclassifica□□o;
A □abela de q□an□i□a□i□os permanecer□ conforme req□isi□os j□ encaminhados; e,
Pro□a de concei□o: Ainda em an□lise.

Atenciosamente,

Alan Robert da Silva Ribeiro
Ministério Público do Maranhão
Procuradoria Geral de Justiça
Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação
Tel: (98) 3219-1773

[Texto das mensagens anteriores oculto]

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>

Solicita□□o de Proposta Comercial - Presta□□o de Servi□os de Service Desk/Help Desk.

Guilherme Nunes Ferreira <guilherme.ferreira@ths.inf.br> 20 de agosto de 2025 às 10:42
Para: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>

Prezados, bom dia.

Segue em anexo a nossa proposta de preço, conforme exigido.
Quaisquer dúvidas, estamos a disposição.

Atenciosamente,

Guilherme Nunes
Analista Administrativo
+55 61 9.8118-7422
guilherme.ferreira@ths.inf.br

De: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao □cmti@mpma.mp.br□
Enviado: sexta-feira, 8 de agosto de 2025 07:58
[Texto das mensagens anteriores oculto]

[Texto das mensagens anteriores oculto]

PROPOSTA MPMA - THS TECNOLOGIA.pdf
1252K

Cópia de E-mail E-mails - Respostas e envio de propostas comercial (0121386) SEI 19.13.0046.0019234/2025-057 pg. 364

MPMA Ministério Público do Estado do Maranhão

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>

Solicita□□o de Proposta Comercial - Presta□□o de Servi□os de Service Desk/Help Desk.

Alexia Silva - ILHASERVICE <alexia.silva@ilhaservice.com.br> 8 de agosto de 2025 às 16:15
Para: Alan Robert da Silva Ribeiro <alan.ribeiro@mpma.mp.br>
Cc: cmti@mpma.mp.br, cmti_rede@mpma.mp.br, Grupo - GOVERNO <governo@ilhaservice.com.br>

Boa tarde.
Prezados(as),

Segue proposta de preços em anexo conforme solicitado e com base nos documentos técnicos encaminhados anteriormente.
Encaminhamos, juntamente com nossa proposta de preços, a certificação ISO 20000, como sugestão para que seja incluída como requisito de qualificação técnica. Considerando a natureza dos serviços a serem licitados, entendemos que a exigência da ISO 20000 na qualificação técnica seria altamente pertinente, garantindo a contratação de uma empresa sólida e com comprovada expertise.
Ficamos à disposição para quaisquer dúvidas e esclarecimentos.
Por gentileza, nos comunicar quando da publicação do edital de licitação para nosso acompanhamento e participação.

Atenciosamente
Alexia Schwalbert da Silva
Governo

Visite: www.ilhaservice.com.br
Rua Sete de Setembro, 16, Kobrasol
São José - SC - CEP 88102-030
Fone: (48) 3203 - 7100 | Ramal: 7157



[Texto das mensagens anteriores oculto]

2 anexos

20250808_PROPOSTA_ILHA_MP_MA.pdf
464K

Certifica□□o ISO.IEC 20000-1.2018 (ILHA) (V enc. 15.02.2026).pdf
838K

Cópia de E-mail E-mails - Respostas e envio de propostas comercial (0121386) SEI 19.13.0046.0019234/2025-057 pg. 365



THS tecnologia.

Proposta de preço

Serviços e Soluções de TI

A THS Tecnologia figura entre as maiores empresas de tecnologia de todo o Brasil e está sempre evoluindo e estudando as tendências da tecnologia para proporcionar um serviço personalizado para o seu modelo de negócios, trazendo melhorias significativas.

NOSSOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES

- Cloud e Data Center
- Customer Experience
- Cyber Segurança
- IA Generativa e RPA
- Professional Services
- Supply Chain
- Data e Analytics
- NOC/SOC 24x7
- Colaboração
- IOT
- Information Management

END: QS 1 RUA 210 LOTE 34 Torre 3 Sala 1210 e 1211
TEL (61) 98324-1661/ 3256-4484 E-mail: comercial@ths.inf.br,
CNPJ: 10.757.593/0001-99

Microsoft Partner

ISO 20000 ISO 27001 ISO 9001

THS tecnologia.

ALGUNS DOS NOSSOS CLIENTES

STF

Universidade Federal Fluminense

TRIBUNAL DE JUSTIÇA RORAIMA

Fortaleza PREFEITURA

EMATER-PARÁ

Ministério da Educação BRASIL

BANCO RCI BRASIL

SESCOOP Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo

PGE·RO PROCURADORIA GERAL DO ESTADO DE RONDÔNIA

Funpresp

CÂMARA LEGISLATIVA DISTRITO FEDERAL

ApexBrasil

Eletrobras Eletronorte

NECBIO EMPRESA CERTIFICADA NBR ISO 9001:2015

SUDAM

POLÍCIA MILITAR SÃO PAULO

Caixa Beneficente SP

RN PGE PGE RN - PROCURADORIA GERAL DO RIO GRANDE DO NORTE

EBSERH HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

casan

CREA-PB Conselho Regional de Engenharia e Agronomia da Paraíba

Ematerce Semeando tecnologia no campo

Ministério da Saúde FIOCRUZ Fundação Oswaldo Cruz

CRCMS CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO MATO GROSSO DO SUL

CONDER Companhia de Desenvolvimento Urbano do Estado da Bahia

GOCIL Tecnologia em Segurança e Serviços

CRMV PR CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA

DNIT DEPARTAMENTO NACIONAL DE INFRAESTRUTURA DE TRANSPORTES

Secretaria da Segurança Pública SÃO PAULO GOVERNO DO ESTADO

POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL PRF

JUSTIÇA FEDERAL Tribunal Regional Federal da 1ª Região

PGE RONDÔNIA

NAV BRASIL Serviços de Navegação Aérea

SERPRO

UFOPA

END: QS 1 RUA 210 LOTE 34 Torre 3 Sala 1210 e 1211
TEL (61) 98324-1661/ 3256-4484 E-mail: comercial@ths.inf.br,
CNPJ: 10.757.593/0001-99

Microsoft Partner

ISO 20000 ISO 27001 ISO 9001

PROPOSTA DE PREÇO

AO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO.

OBJETO: Prestação de serviços de Service Desk/Help Desk.

LOTE	ID	BENS/SERVIÇOS	TIPO DE SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO	VALOR TOTAL ESTIMADO
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo/Mensal	Mês	24	R$ 83.700,00	R$ 2.008.800,00
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo/Mensal	Mês	24	R$ 280.350,00	R$ 6.728.400,00
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo/Mensal	Mês	24	R$ 306.982,37	R$ 7.367.576,83
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	10.600	R$ 350,00	R$ 3.710.000,00
VALOR TOTAL (N1 + N2 + N3)							**R$ 16.104.776,83**
VALOR TOTAL (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							**R$ 19.814.776,83**

PREÇO TOTAL:
R$ 19.814.776,83 (dezenove milhões, oitocentos e quatorze mil, setecentos e setenta e seis reais e oitenta e três centavos).

VALIDADE DA PROPOSTA:
90 (noventa) dias.

GARANTIA TÉCNICA:
36 (trinta e seis) meses.

DECLARAMOS, SOB AS PENALIDADES DA LEI, QUE:

- Nos preços acima estão inclusos todos os custos necessários para a execução do contrato, incluindo o fornecimento dos equipamentos e demais componentes, os serviços, bem como todos os tributos, fretes, seguros, encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais ou quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto.
- Os preços ora propostos incluem todas as despesas diretas, indiretas, benefícios, tributos, contribuições, seguros e licenças, além de compreender a integralidade dos custos de direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, normas infralegais, nas convenções coletivas e nos termos de ajuste de conduta vigentes, de modo a se constituírem à única e total contraprestação pelo fornecimento dos itens.

DADOS DA EMPRESA:
- Razão Social: THS Tecnologia, Informação e Comunicação LTDA.
- CNPJ/MF: 10.757.593/0001-99
- Endereço: QS 1 RUA 210 LOTE 34 Torre 3 Sala 1210 e 1211
- Led Office - CEP: 71950-770 – Águas-Claras / DF
- Tel./Fax: (61) 98324-1661/ 3256-4484
- E-mail: comercial@ths.inf.br

Brasília, 20 de Agosto de 2025.

THS TECNOLOGIA INFORMACAO E COMUNICACAO LTDA:10757593000199
Assinado de forma digital por THS TECNOLOGIA INFORMACAO E COMUNICACAO LTDA:10757593000199
Dados: 2025.08.20 10:40:29 -03'00'

Assinatura

À

MINISTÉRIO PÚBLICO
ESTADO DO MARANHÃO
Procuradoria Geral de Justiça

A/C Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão

REF.: PROPOSTA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS



São José/SC, 08 de agosto de 2025.

CARTA DE APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

Prezados(as),

É com muita satisfação que estamos encaminhando nossa proposta de preços para prestação de serviço técnico especializado e soluções integradas para o parque de TI desta conceituada empresa.

Destacamos que a **IlhaService Tecnologia** tem mais de 30 anos de experiência no mercado de Tecnologia da Informação e conta com profissionais certificados nas áreas de Sistemas Operacionais, Redes e ambientes de TI de alta complexidade.

Ao longo dos anos estabelecemos diversos relacionamentos e parcerias com os mais renomados fabricantes do mercado de tecnologia, dentre eles a Microsoft, sendo um canal **Gold Partner**.

Somos canal de vendas e serviços Dell, desde 2011, participando do programa **DellEMC Partner Gold** e estamos qualificados no programa EDP (Enterprise Delivery Partner) e Techdirect (Serviço Autorizado Dell).

Em gestão de TI, contamos com o apoio da plataforma **Qualitor**, certificada **PinkVERIFY** em 5 processos da biblioteca **ITIL**, para sustentar e gerir ambientes de TI conforme as melhores práticas de mercado.

Contamos com uma equipe de profissionais de Pré-Vendas e Vendas, capacitados pelos fabricantes e prontos para projetar a melhor solução de TI para o seu negócio.

Nosso corpo técnico é formado por mais de 1000 (um mil) profissionais altamente qualificados como Engenheiros, Analistas de Sistemas, Técnicos em Eletrônica e Técnicos em Informática com certificação **Microsoft MCP, MCITP, MCSA, MCSE, MCTS, Cisco CCENT, CCNA, CCNP, Furukawa FCP Fundamental e Master**, **ITIL, LPI I, II e III, MikroTik MTCNA, MTCTCE e MTCRE, Asterisk dCAP, VMware VCA, VCAP, VCP, VCDX e VCIX, Google GCP,** entre outros.

Nossos técnicos são capacitados diretamente pelos fabricantes a prestar suporte nos equipamentos que comercializamos, tais como Computadores, Servidores de Rede, Roteadores e Switches. Também são capacitados na implementação e proposição de novas soluções de tecnologia.

Nossa área de serviços conta com uma **Central de Service Desk** baseada nas melhores práticas da biblioteca de padrões **ITIL**, para suporte imediato ao usuário e todos os chamados são acompanhados por sistema de gestão próprio com possibilidade de acompanhamento via web, garantindo, assim, um SLA compatível com a necessidade de nossos clientes.

Dessa forma, esperamos atender às suas expectativas e, assim, poder contribuir com o crescimento de sua organização.

NOSSOS CLIENTES

TST
Tribuna Superior do Trabalho

Tribunal Superior Eleitoral

INEP
Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

JUSTIÇA FEDERAL
Tribunal Regional Federal da 2ª Região

POLÍCIA FEDERAL

Eletrobras

TCEPR

Celesc
Distribuição S.A.

GOVERNO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DA SAÚDE

SEFAZ/ES - SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA DO ESPÍRITO SANTO

TRT-10ª REGIÃO
Distrito Federal e Tocantins

Banrisul

1. PROPOSTA COMERCIAL

- **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ILHASERVICE**

OBJETO: Prestação de serviços na área de Tecnologia da informação e Comunicação (TIC), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando atender as necessidades do Ministério Público do Estado do Maranhão, baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

Lote	ID	Bens/ Serviços	CADMAT/ CADSER	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	26980	Contínuo/ Mensal	Mês	24	R$ 180.000,00	R$ 4.320.000,00
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	26980	Contínuo/ Mensal	Mês	24	R$ 484.000,00	R$ 11.616.000,00
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014	Contínuo/ Mensal	Mês	24	R$ 344.000,00	R$ 8.256.000,00
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	27014	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	10.600	R$ 215,91	R$ 2.288.636,36
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)								**R$ 24.192.000,00**
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)								**R$ 26.480.636,36**

Valor total estimado total lote 1 (24 meses): R$ 26.480.636,36 (vinte e seis milhões, quatrocentos e oitenta mil, seiscentos e trinta e seis reais e trinta e seis centavos)

A Ilha Service Tecnologia e Serviços Ltda., na qualidade de proponente do processo licitatório em referência, declara para os devidos fins que está totalmente de acordo com todas as cláusulas e condições do presente edital e seus anexos.

Consideram-se também todos os custos necessários à execução do objeto, tais como: mão de obra, materiais, equipamentos, impostos encargos trabalhistas, previdenciários e comerciais, emolumentos, taxas, seguros, insumos e quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o custo direto ou indireto do contrato.

2. FORMAS DE PAGAMENTO

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ILHASERVICE
Conforme edital.

3. VALIDADE DA PROPOSTA

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ILHASERVICE
90 dias.

4. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Condições de Fornecimento:
Estão inclusos todos os custos, despesas, impostos, encargos e incidências, diretos ou indiretos, inclusive ISS, se houver incidência, não importando a natureza, que recaiam sobre o fornecimento do objeto desta proposta, inclusive o frete, a carga e descarga, que correrão também por nossa conta e risco.

Dados Cadastrais:
ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA
MATRIZ (SÃO JOSÉ/SC)
CNPJ nº 85.240.869/0001-66
Inscrição Estadual nº 252.413.245
Inscrição Municipal nº 175.04-3
Rua Sete de Setembro, nº 16 – Bairro Kobrasol, São José/SC – CEP 88.102-030
Fone: (48) 3203-7100
Site: https://www.ilhaservice.com.br

Dados Bancários:
Banco Itaú (341), Agência 1570, Conta Corrente nº 04243-0.

Central de Licitações
IlhaService Tecnologia
E-mail: governo@ilhaservice.com.br
Telefone: +55 (48) 3203-7100
Ramal: 7157

Nome: ALCIDES DE BRIDA NETO
CPF: 636.392.709-91

DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO

RELATÓRIO DE JULGAMENTO - CLIC/SPLC/GABSGE/DPGU

Processo nº 08038.001526/2025-58

Pregão Eletrônico nº 90023/2025

À consideração do Senhor Secretário Geral Executivo.

Assunto: Contratação de empresa especializada, pelo prazo de 60 (sessenta) meses, renovável por até 120 (cento e vinte) meses, de Serviços Técnicos, Orquestração e Gestão Inteligente Redundante, Sustentação, Suporte e Administração de Ambiente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação da **Defensoria Pública da União** em âmbito **Nacional**.

A Comissão julga vencedora a empresa abaixo relacionada e propõe a adjudicação e a homologação do Objeto da presente licitação, declarando que os preços cotados pela licitante vencedora são compatíveis com os praticados no mercado ou fixados pelos Órgãos estatais incumbidos do controle oficial de preços.

Empresa: POSITIVO S+ SOLUÇÕES EM TI S.A.
CNPJ: 05.510.654/0004-21

SUPORTE TÉCNICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO									
Item	**Serviço**	**Categoria**	**Perfil**	**Valor Unitário**	**Qtd**	**Valor Mensal**	**Contratado para 60 meses**	**Estimado para 60 meses**	**Variação Percentual**
01	Orquestração de Central de Serviços de 1° Nível Remoto	Atendimento em suporte remoto	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R$ 4.624,00	02	R$ 9.248,00	R$ 554.880,00	R$ 554.926,20	**0,008%**
			Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R$ 5.352,08	02	R$ 10.704,15	R$ 642.249,00	R$ 772.049,40	**20,21%**
SUBTOTAL I					**04**	**R$ 19.952,15**	**R$ 1.197.129,00**	**R$ 1.326.975,00**	**10,85%**
02	Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível	Técnico Residente Unidade Brasília/DF	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R$ 14.079,89	01	R$ 14.079,89	R$ 844.793,61	R$ 1.065.264,60	**26,10%**
			Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R$ 6.885,06	04	R$ 27.540,25	R$ 1.652.415,15	R$ 1.571.379,60	**-4,90%**
		Técnico Residente Unidades Descentralizadas	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R$ 5.778.86	31	R$ 179.144,71	R$ 10.748.682,32	R$ 12.178.193,23	**13,30%**
		Técnico Não Residente Unidades Descentralizadas	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R$ 5.496,96	24	R$ 131.927,14	R$ 7.915.628,12	R$ 7.214.735,13	**-8,85%**
SUBTOTAL II					**60**	**R$ 352.691,99**	**R$ 21.161.519,20**	**R$ 22.029.572,40**	**4,10%**
		Monitoramento de Serviços de TI	Analista de suporte	R$ 10.076.00	02	R$ 20.152,00	R$ 1.209.120,00	R$ 1.209.175,20	**0,005%**

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 375

03	Orquestração e Gestão de toda Infraestrutura de TIC de 3º Nível		computacional Pleno						
		Segurança da Informação de TIC	Gerente de segurança da informação	R$ 37.038,68	01	R$ 37.038,68	R$ 2.222.320,61	R$ 2.431.791,00	**9,43%**
			Administrador em segurança da informação Sênior	R$ 21.807,74	01	R$ 21.807,74	R$ 1.308.464,63	R$ 1.394.566,20	**6,58%**
			Administrador em segurança da informação Pleno	R$ 15.344,35	01	R$ 15.344,35	R$ 920.660,88	R$ 952.026,60	**3,41%**
		Conectividade e Comunicação	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	R$ 18.017,31	01	R$ 18.017,31	R$ 1.081.038,34	R$ 1.136.438,40	**5,12%**
			Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	R$ 13.170,81	02	R$ 26.341,62	R$ 1.580.497,17	R$ 1.603.251,00	**1,44%**
		Sustentação de Banco de Dados	Administrador de banco de dados Sênior	R$ 19.387,78	01	R$ 19.387,78	R$ 1.163.266,50	R$ 1.229.766,00	**5,72%**
			Administrador de banco de dados Pleno	R$ 12.547,76	01	R$ 12.547,76	R$ 752.865,61	R$ 764.552,40	**1,55%**
		Sustentação de Aplicações *on-primese*	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	R$ 30.467,19	01	R$ 30.467,19	R$ 1.828.031,67	R$ 1.984.273,20	**8,55%**
			Administrador de sistemas operacionais Sênior	R$ 17.144,97	01	R$ 17.144,97	R$ 1.028.698,07	R$ 1.074.649,20	**4,47%**
			Administrador de sistemas operacionais Pleno	R$ 12.626,42	01	R$ 12.626,42	R$ 757.585,27	R$ 759.196,80	**0,21%**
		Especialista em *Cloud* Sênior	Especialista em *Cloud* Sênior	R$ 28.834,19	01	R$ 28.834,19	R$ 1.730.051,24	R$ 1.873.065,60	**8,27%**
SUBTOTAL III					**14**	**R$ 259.710,00**	**R$ 15.582.600,00**	**R$ 16.412.751,00**	**5,33%**
TOTAL GERAL (SUBTOTAL I + II+ III)					**78**	**R$ 632.354,14**	**R$ 37.941.248,20**	**R$ 39.769.298,40**	**4,82%**

Nos preços acima propostos estão inclusas todas as despesas e custos diretos e indiretos, como impostos, taxas, fretes e garantia.

DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO

TERMO DE HOMOLOGAÇÃO

UASG 290002 - DEFENSORIA PUBLICA DA UNIAO

PREGÃO 90023/2025

Às 22:13 horas do dia 23 de julho do ano de 2025, após constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente, CLARISSA HABCKOST DUTRA DE BARROS, HOMOLOGA a adjudicação referente ao Processo nº 08038001526202558, Pregão nº 90023/2025.

Fundamentação legal:	Lei 14.133/2021	Característica:	SISPP - Tradicional
Critério de julgamento:	Menor Preço / Maior Desconto	Modo de disputa:	Aberto
Compra emergencial:	Não	UF da UASG:	DF

Objeto da compra: Contratação de empresa especializada de serviços técnicos, orquestração e gestão inteligente redundante, sustentação, suporte e administração de ambiente de infraestrutura de TI da DPU, pelo prazo de 60 (sessenta) meses, renovável por até 120 (cento e vinte) meses, considerando as diretrizes da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 e a Portaria SGD/MGI Nº 6.680/2024, conforme condições e exigências estabelecidas no Edital e seus Anexos.

Entrega de propostas: De 06/06/2025 às 08:00 até 24/06/2025 às 10:00

Abertura da sessão pública: Dia 24/06/2025 às 10:00 (horário de Brasília)

Mensagens do chat da compra

Responsável	Data/Hora	Mensagem
Sistema	24/06/2025 às 10:00:02	A sessão pública está aberta. Até 20 itens poderão estar em disputa simultaneamente e o período de abertura para disputa será entre 08:00 e 18:00. Mantenham-se conectados.
Sistema	24/06/2025 às 12:11:15	A etapa de julgamento de propostas foi iniciada. Para acompanhá-la acesse a opção "Seleção de fornecedores" na linha do tempo.
Sistema	24/06/2025 às 12:19:10	Senhores licitantes, concluída a fase de lances, faremos agora a convocação do primeiro colocado para que envie sua PROPOSTA adequada ao último lance, juntamente com as PLANILHAS de custos e formação de preços e os DOCUMENTOS para análise de sua habilitação
Sistema	24/06/2025 às 16:40:15	Esclarecemos-lhes que, face à anexação dos documentos solicitados pela licitante, suspenderemos a sessão para análise dos mesmos, acrescentando que eventuais diligências serão realizadas por e-mail, consoante faculdade constante no item 6.3.2 do Edital. A reabertura da presente sessão se dará em 25.06.2025 às 14:00h.
Sistema	24/06/2025 às 16:40:47	Tenham todos um excelente final de tarde!
Sistema	25/06/2025 às 14:04:26	Boa tarde senhores licitantes!
Sistema	25/06/2025 às 14:05:52	Informamos-lhe que, face a continuidade da análise documental manteremos a sessão suspensa, sendo sua reabertura agendada para o dia 26.06.2025, às 14:00h.
Sistema	25/06/2025 às 14:06:03	Tenham todos uma excelente tarde!
Sistema	26/06/2025 às 14:02:47	Boa tarde senhores licitantes!
Sistema	26/06/2025 às 14:03:09	A sessão está aberta para procedimentos, por favor permaneçam conectados.
Sistema	26/06/2025 às 17:19:20	Senhores licitantes, esclarecemos-lhes que, face à anexação dos documentos solicitados pela licitante, suspenderemos a sessão para análise dos mesmos, acrescentando que eventuais diligências serão realizadas por e-mail, consoante faculdade constante no item 6.3.2 do Edital. A reabertura da presente sessão se dará em 27.06.2025 às 14:00h.
Sistema	26/06/2025 às 17:19:34	Tenham todos uma excelente tarde!

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 377

Responsável	Data/Hora	Mensagem
Sistema	27/06/2025 às 14:00:27	Boa tarde senhores licitantes,!
Sistema	27/06/2025 às 14:00:48	A sessão está aberta para procedimentos, por favor permaneçam conectados.
Sistema	27/06/2025 às 15:38:27	Senhores licitantes, esclarecemos-lhes que, face à anexação dos documentos solicitados pela licitante, suspenderemos a sessão para análise dos mesmos, acrescentando que eventuais diligências serão realizadas por e-mail, consoante faculdade constante no item 9.2.1.3 do Termo de Referência. A reabertura da presente sessão se dará em 30.06.2025 às 14:15h.
Sistema	27/06/2025 às 15:39:00	Tenham todos um excelente final de tarde e um ótimo final de semana.
Sistema	30/06/2025 às 14:19:44	Boa tarde senhores licitantes, a sessão está aberta para procedimentos, por favor permaneçam conectados.
Sistema	30/06/2025 às 15:33:01	Senhores licitantes, esclarecemos-lhes que o prazo para o atendimento das diligências realizadas, obdece ao item 7.10.1 do Edital, ou seja de 02 (duas) horas, PRORROGÁVEL POR IGUAL PERÍODO, contado da solicitação ao pregoeiro, desde que feito dentro do prazo anterior, ou seja, caso não consiga o fornecedor deverá fazser nova solicitação.
Sistema	30/06/2025 às 15:34:41	Ressaltamos que o certame obedece estritamente aos princípios licitatórios, dentre os quas o da isonomia.
Sistema	30/06/2025 às 17:03:32	Senhores licitantes, face a continuidade da análise documental, suspenderemos a presente sessão, sendo sua reabertura agendada para o dia 01.07.2025, às 14:00h.
Sistema	30/06/2025 às 17:03:46	Tenham todos um excelente final de semana.
Sistema	01/07/2025 às 14:07:15	Boa tarde senhores licitantes!
Sistema	01/07/2025 às 14:07:42	A sessão está aberta para procedimentos, por favor permaneçam conectados.
Sistema	01/07/2025 às 18:22:39	Senhores licitantes, face a continuidade da análise documental e das diligência em andamento, suspenderemos a presente sessão, sendo sua reabertura agenda para o dia 02.07.2025, às 14:00h.
Sistema	01/07/2025 às 18:23:06	Tenham todos um excelente final de tarde e início de noite.
Sistema	02/07/2025 às 14:00:11	Boa tarde, senhores(as) licitantes.
Sistema	02/07/2025 às 14:02:35	As diligências ainda não foram finalizadas. Hoje, às 16:00, retornarei para atualizá-los acerca do andamento das diligências. Até breve.
Sistema	02/07/2025 às 16:00:53	Senhores(as) licitantes, a situação narrada persiste.
Sistema	02/07/2025 às 16:01:43	Assim, suspenderei a presente sessão. Sua reabertura ocorrerá amanhã, 03/07/2025, às 14:00. Tenham todos uma boa tarde.
Sistema	03/07/2025 às 14:00:23	Boa tarde, senhores(as) licitantes. A sessão está reaberta. Permaneçam conectados, por gentileza.
Sistema	03/07/2025 às 14:09:28	Estamos finalizando a análise da documentação anexada. Mantenham-se conectados, por gentileza.
Sistema	03/07/2025 às 14:59:43	Tão logo o licitante anexe o seu documento ou após o prazo de duas horas, poderei convocar novo licitante ou marcar a data e hora da reabertura da sessão. Fiquem conectados, por gentileza.
Sistema	03/07/2025 às 15:11:39	Após o prazo concedido, a sessão será suspensa e sua reabertura ocorrerá amanhã, 04/07/2025, às 14:00.
Sistema	03/07/2025 às 18:45:57	Senhores(as) licitantes, conforme informado anteriormente, a sessão será suspensa e sua reabertura ocorrerá amanhã, 04/07/2025, às 14:00.
Sistema	04/07/2025 às 14:00:19	Senhores(as) licitantes, boa tarde. A análise da documentação anexada ainda não foi concluída. Retornarei hoje, às 16:00, para fornecer maiores informações ou remarcar a sessão. Até breve.
Sistema	04/07/2025 às 16:00:19	Senhores(as) licitantes, a situação informada anteriormente persiste, de modo que a sessão será novamente suspensa e sua reabertura ocorrerá em 07/07/2025, às 14:00. Tenham todos uma boa tarde.
Sistema	07/07/2025 às 14:00:05	Boa tarde, senhores(as) licitantes.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 378

Responsável	Data/Hora	Mensagem
Sistema	07/07/2025 às 14:01:29	A análise da documentação anexada ainda não foi concluída. Retornaremos hoje, às 16:00, para fornecermos maiores informações. Até breve.
Sistema	07/07/2025 às 16:00:22	Senhores(as) licitantes, será solicitada manifestação do setor demandante acerca das características técnicas dos documentos anexados. A sessão será novamente suspensa e sua reabertura ocorrerá amanhã, 08/07/2025, às 14:00.
Sistema	07/07/2025 às 16:00:29	Tenham todos uma boa tarde.
Sistema	08/07/2025 às 14:00:20	Senhores(as) licitantes, boa tarde. A análise técnica do setor demandante ainda não foi concluída, razão pela qual a sessão será novamente suspensa e sua reabertura ocorrerá amanhã, 09/07/2025, às 14:00.
Sistema	08/07/2025 às 14:00:27	Tenham todos uma boa tarde.
Sistema	09/07/2025 às 14:00:07	Senhores(as) licitantes, boa tarde. A análise técnica do setor demandante ainda não foi concluída, razão pela qual a sessão será novamente suspensa e sua reabertura ocorrerá amanhã, 10/07/2025, às 14:00.
Sistema	09/07/2025 às 14:00:10	Tenham todos uma boa tarde.
Sistema	10/07/2025 às 14:00:13	Boa tarde, senhores(as) licitantes. A sessão está reaberta.
Sistema	10/07/2025 às 14:01:24	Registro que o setor demandante emitiu a Nota Técnica Nª 16 - DPGU/SGE/STI DPGU/CITE DPGU manifestando-se favoravelmente à aceitação da documentação técnica apresentada.
Sistema	10/07/2025 às 14:02:04	Convocarei agora a licitante melhor colocada para que, no prazo de duas horas, anexe cópia dos e-mails trocados, bem como de todas as diligências realizadas.
Sistema	10/07/2025 às 14:03:42	Tão logo o licitante anexe a documentação solicitada, ou após o prazo de duas horas, daremos seguimento à sessão. Permaneçam conectados, por gentileza.
Sistema	10/07/2025 às 15:56:02	Senhores(as) licitantes, procederemos agora ao aceite e habilitação. Fiquem atentos, por gentileza.

Eventos da compra

Data/Hora	Descrição
24/06/2025 às 10:00:02	Abertura da sessão pública
24/06/2025 às 12:11:15	Início da etapa de julgamento de propostas

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 379

Grupo 1

Valor estimado: R$ 39.769.298,4000 (total)

Situação: Adjudicado e Homologado

Tratamento Diferenciado ME/EPP: Sem benefícios ME/EPP (Art. 4ª, lei 14.133/2021)

Adjudicado e Homologado por CPF ***.190.***-*8 - CLARISSA HABCKOST DUTRA DE BARROS para POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A, CNPJ 05.510.654/0004-21, melhor lance: R$ 37.941.248,2000 (total)

Propostas do Grupo G1

Benefício Me/Epp: Conforme Art. 3ª da Lei Complementar nª 123, de 14 de dezembro de 2006
Programa de integridade: Conforme termos previsos na Lei nª 14.133/2021 e no Decreto nª 12.304/2024

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
45.883.418/0001-22 - 45.883.418 GABRIEL ELTER LOPES DE MELO FREITAS Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 37.160.000,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 39.769.298,4000 (total) Valor negociado: Não Realizado		
06.556.008/0001-15 - C GALATI LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: AM	R$ 39.767.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 39.767.000,0000 (total) Valor negociado: Não Realizado		
19.309.200/0001-59 - CORE TECNOLOGIA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: GO	R$ 39.769.297,3000 (total)	-
Valor proposta: R$ 39.769.297,3000 (total) Valor negociado: Não Realizado		
05.085.461/0001-28 - DATAINFO SOLUCOES EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SC	R$ 52.000.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 52.000.000,0000 (total) Valor negociado: Não Realizado		
07.094.346/0001-45 - G4F SOLUCOES CORPORATIVAS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 39.769.315,2000 (total)	-
Valor proposta: R$ 79.538.596,8000 (total) Valor negociado: Não Realizado		

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 380

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
10.685.746/0001-30 - GETI COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: SE	R$ 37.085.400,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 39.769.298,4000 (total) Valor negociado: Não Realizado		
12.130.013/0003-26 - GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A. Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 37.835.636,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 119.219.000,0000 (total) Valor negociado: Não Realizado		
85.240.869/0001-66 - ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SC	R$ 41.752.757,4000 (total)	-
Valor proposta: R$ 41.752.757,4000 (total) Valor negociado: Não Realizado		
86.703.337/0001-80 - INTEROP INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: RS	R$ 39.070.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 43.746.228,2400 (total) Valor negociado: Não Realizado		
00.660.928/0001-00 - LIFE TECNOLOGIA E CONSULTORIA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: DF	R$ 42.202.154,6000 (total)	-
Valor proposta: R$ 47.769.298,4000 (total) Valor negociado: Não Realizado		
05.510.654/0004-21 - POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 37.941.248,2000 (total)	Proposta adjudicada
Valor proposta: R$ 39.769.298,4000 (total) Valor negociado: Não Realizado		
15.655.026/0001-45 - RNL TRADE AND FACILITIES LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 40.837.766,2902 (total)	-
Valor proposta: R$ 40.837.766,2902 (total) Valor negociado: Não Realizado		
10.757.593/0001-99 - THS TECNOLOGIA INFORMACAO E COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 39.295.547,4000 (total)	-
Valor proposta: R$ 39.769.298,4000 (total) Valor negociado: Não Realizado		

Mensagens do chat do Grupo G1

Responsável	Data/Hora	Mensagem

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 381

Responsável	Data/Hora	Mensagem
Sistema	24/06/2025 às 10:00:02	O item G1 foi aberto. Solicitamos o envio de lances.
Sistema	24/06/2025 às 12:08:14	O item G1 está encerrado.
Sistema para o participante 10.685.746/0001-30	24/06/2025 às 12:13:45	Sr. Fornecedor GETI COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA, CNPJ 10.685.746/0001-30, você foi convocado para negociação de valor do item G1. Justificativa: Senhor licitante, em atendimento ao art. 61 da Lei 14.133/21, questionamos se há interesse dessa empresa em negociar a redução do valor ofertado, para tal concedemos 5 (cinco) minutos para sua manifestação, findo os quais daremos prosseguimento à convocação dos anexos..
Pelo participante 10.685.746/0001-30	24/06/2025 às 12:14:46	Prezado Pregoeiro, ofertamos nossa melhor proposta na fase de lances do pregão.
Sistema para o participante 10.685.746/0001-30	24/06/2025 às 12:17:49	Senhor licitante, neste caso, pedimos encerrar a negociação no sistema.
Sistema para o participante 10.685.746/0001-30	24/06/2025 às 12:19:58	Sr. Fornecedor GETI COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA, CNPJ 10.685.746/0001-30, você foi convocado para enviar anexos para o item G1. Prazo para encerrar o envio: 14:20:00 do dia 24/06/2025. Justificativa: Solicitamos o envio de sua PROPOSTA adequada ao seu último lance, a PLANILHA de formação de preço/custo e os DOCUMENTOS para sua habilitação relacionados no edital..
Pelo participante 10.685.746/0001-30	24/06/2025 às 12:20:13	O item G1 teve a negociação de valor encerrada pelo fornecedor GETI COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA, CNPJ 10.685.746/0001-30. A negociação do item G1 foi recusada pelo fornecedor GETI COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA, CNPJ 10.685.746/0001-30, mantendo R$ 37.085.400,0000.
Pelo participante 10.685.746/0001-30	24/06/2025 às 12:22:49	Prezado, pregoeiro, verifico a possibilidade de prorrogação do prazo para dia 25/06, as 10h, pois em nosso estado hoje é feriado de São João e nosso escritório de contabilidade esta fechado. Seria possível atender nosso pedido?
Sistema para o participante 10.685.746/0001-30	24/06/2025 às 13:11:06	Senhor licitante, esclarecemos-lhe que a prorrogação possível nos termos do item 7.10.1 do Edital, é por igual período (duas horas) contados a partir da solicitação ao pregoeiro. Ademais, consoante disposto no item 11.3, todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília–DF.
Pelo participante 10.685.746/0001-30	24/06/2025 às 13:12:36	Ciente, Prezado Pregoeiro. Poderia nos conceder prorrogação por igual período?
Pelo participante 10.685.746/0001-30	24/06/2025 às 13:14:49	Conforme termos do item 7.10.1 do Edital, até as 16:20h?
Sistema para o participante 10.685.746/0001-30	24/06/2025 às 13:16:15	Senhor licitante, a prorrogação solicitada será concedida, todavia só poderá ser impostada nos sistema findo o prazo anterior (14:20h).
Pelo participante 10.685.746/0001-30	24/06/2025 às 13:17:13	Ciente. Grato.
Sistema para o participante 10.685.746/0001-30	24/06/2025 às 14:20:00	O item G1 teve a convocação para envio de anexos encerrada às 14:20:00 de 24/06/2025. Nenhum anexo foi enviado pelo fornecedor GETI COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA, CNPJ 10.685.746/0001-30.
Sistema para o participante 10.685.746/0001-30	24/06/2025 às 14:22:59	Sr. Fornecedor GETI COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA, CNPJ 10.685.746/0001-30, você foi convocado para enviar anexos para o item G1. Prazo para encerrar o envio: 16:23:00 do dia 24/06/2025. Justificativa: Senhor licitante, nos termos do item 7.10.1 do Edital, concedemos a dilação do prazo solicitada para conclusão da anexação dos documentos (Proposta e Documentos de habilitação)..
Pelo participante 10.685.746/0001-30	24/06/2025 às 16:20:50	O item G1 teve a convocação para envio de anexos encerrada às 16:20:50 de 24/06/2025. 2 anexos foram enviados pelo fornecedor GETI COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA, CNPJ 10.685.746/0001-30.
Sistema para o participante 45.883.418/0001-22	26/06/2025 às 14:13:40	Sr. Fornecedor 45.883.418 GABRIEL ELTER LOPES DE MELO FREITAS, CNPJ 45.883.418/0001-22, você foi convocado para negociação de valor do item G1. Justificativa: Senhor licitante, em atendimento ao art. 61 da Lei 14.133/21, questionamos se há interesse dessa empresa em negociar a redução do valor ofertado, para tal concedemos 5 (cinco) minutos para sua manifestação, findo os quais daremos prosseguimento à convocação dos anexos..

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 382

Responsável	Data/Hora	Mensagem
Pelo participante 45.883.418/0001-22	26/06/2025 às 14:26:12	Olá pessoal saudações qual o valor estimado ?
Sistema para o participante 45.883.418/0001-22	26/06/2025 às 14:28:44	O valor estimado é o valor da contratação: R$ 39.769.298,40
Sistema para o participante 45.883.418/0001-22	26/06/2025 às 14:31:39	Sr. Fornecedor 45.883.418 GABRIEL ELTER LOPES DE MELO FREITAS, CNPJ 45.883.418/0001-22, você foi convocado para enviar anexos para o item G1. Prazo para encerrar o envio: 16:32:00 do dia 26/06/2025. Justificativa: Solicitamos o envio de sua PROPOSTA adequada ao seu último lance, a PLANILHA de formação de preço/custo e os DOCUMENTOS para sua habilitação relacionados no edital..
Pelo participante 45.883.418/0001-22	26/06/2025 às 15:54:03	olá pessoal saudações
Pelo participante 45.883.418/0001-22	26/06/2025 às 15:54:28	pedimos prorrogação de prazo devido a quantidade expressiva de documentações
Pelo participante 45.883.418/0001-22	26/06/2025 às 15:56:05	A disposição; World Group
Pelo participante 45.883.418/0001-22	26/06/2025 às 15:56:16	Atenciosamente; Gabriel Elter Lopes de Melo Freitas
Sistema para o participante 45.883.418/0001-22	26/06/2025 às 16:23:27	Senhor licitante, nos termos do item 5.21.7 do Edital, concederemos a dilação do prazo solicitada para conclusão da anexação dos documentos (Proposta e Documentos de habilitação).
Sistema para o participante 45.883.418/0001-22	26/06/2025 às 16:26:25	Senhor licitante, nos termos do item 4.21.7 do Edital, concederemos a dilação do prazo solicitada para conclusão da anexação dos documentos (Proposta e Documentos de habilitação). Informamos-lhe, no entanto, que só poderemos impostar no sistema no novo prazo apos findo o anterior (16:32h).
Pelo participante 45.883.418/0001-22	26/06/2025 às 16:31:13	Olá pessoal saudações, certo
Pelo participante 45.883.418/0001-22	26/06/2025 às 16:31:25	A disposição; World Group
Pelo participante 45.883.418/0001-22	26/06/2025 às 16:31:35	Atenciosamente; Gabriel Elter Lopes de Melo Freitas
Sistema para o participante 45.883.418/0001-22	26/06/2025 às 16:32:00	O item G1 teve a convocação para envio de anexos encerrada às 16:32:00 de 26/06/2025. 25 anexos foram enviados pelo fornecedor 45.883.418 GABRIEL ELTER LOPES DE MELO FREITAS, CNPJ 45.883.418/0001-22.
Sistema para o participante 45.883.418/0001-22	26/06/2025 às 16:39:35	Senhor licitante, devido a anexação dos documentos, questiono se ainda necessitarão da prorrogação do prazo.
Sistema para o participante 45.883.418/0001-22	27/06/2025 às 14:02:12	O item G1 teve a solicitação de negociação de valor CANCELADA para o fornecedor 45.883.418 GABRIEL ELTER LOPES DE MELO FREITAS, CNPJ 45.883.418/0001-22. Motivo: Proposta desclassificada.
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	27/06/2025 às 14:02:41	Sr. Fornecedor GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26, você foi convocado para negociação de valor do item G1. Justificativa: Senhor licitante, em atendimento ao art. 61 da Lei 14.133/21, questionamos se há interesse dessa empresa em negociar a redução do valor ofertado, para tal concedemos 5 (cinco) minutos para sua manifestação, findo os quais daremos prosseguimento à convocação dos anexos..
Pelo participante 12.130.013/0003-26	27/06/2025 às 14:04:24	Senhor Pregoeiro, boa tarde.
Pelo participante 12.130.013/0003-26	27/06/2025 às 14:05:04	Informamos que, durante a fase competitiva de lances, a empresa GLOBALWEB apresentou a melhor oferta.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 383

Responsável	Data/Hora	Mensagem
Pelo participante 12.130.013/0003-26	27/06/2025 às 14:05:35	Esclarecemos que o valor proposto foi definido com base em rigorosos critérios técnicos e operacionais, assegurando a exequibilidade do contrato, a qualidade dos serviços prestados e o pleno atendimento às exigências do Edital, bem como aos padrões esperados pela Defensoria Pública da União.
Pelo participante 12.130.013/0003-26	27/06/2025 às 14:06:08	Entretanto, em virtude de necessidade de ajuste por arredondamento matemático, será necessário submeter um novo valor para o Item 2. Atenciosamente, GLOBALWEB.
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	27/06/2025 às 14:11:40	Senhor licitante, neste caso, solicitamos-lhe ajustar o valor do item, consequentemente o da proposta, esclarecendo que não será possível efetuar majoração nos valores, mesmo em questão de arredondamento.
Pelo participante 12.130.013/0003-26	27/06/2025 às 14:13:28	Cientes. Grato Sr. Pregoeiro.
Pelo participante 12.130.013/0003-26	27/06/2025 às 14:18:43	O item G1 teve a negociação de valor encerrada pelo fornecedor GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26. A negociação do item G1 foi recusada pelo fornecedor GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26, mantendo R$ 37.835.636,0000.
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	27/06/2025 às 14:21:27	Sr. Fornecedor GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26, você foi convocado para enviar anexos para o item G1. Prazo para encerrar o envio: 16:22:00 do dia 27/06/2025. Justificativa: Solicitamos o envio de sua PROPOSTA adequada ao seu último lance, a PLANILHA de formação de preço/custo e os DOCUMENTOS para sua habilitação relacionados no edital.
Pelo participante 12.130.013/0003-26	27/06/2025 às 14:24:43	Obrigado Sr. Pregoeiro. Em breve enviaremos a Proposta e Habilitação. Grato, GLOBALWEB
Pelo participante 12.130.013/0003-26	27/06/2025 às 15:24:20	O item G1 teve a convocação para envio de anexos encerrada às 15:24:20 de 27/06/2025. 9 anexos foram enviados pelo fornecedor GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26.
Pelo participante 12.130.013/0003-26	30/06/2025 às 15:44:09	Boa tarde Sr. Pregoeiro.
Pelo participante 12.130.013/0003-26	30/06/2025 às 15:52:54	Em atenção à solicitação de esclarecimentos referente à proposta comercial e planilhas de custos apresentadas no âmbito do Pregão supracitado, vimos por meio desta apresentar as seguintes considerações técnicas, bem como requerer, com fundamento nos princípios da razoabilidade, proporcionalidade e no art. 5ª, inciso LV, da Lei nª 14.133/2021, prazo até o dia 03/07/2025 às 14horas para o envio integral da documentação comprobatória solicitada...
Pelo participante 12.130.013/0003-26	30/06/2025 às 15:53:05	...considerando o tempo necessário para a extração, validação e organização dos documentos junto aos setores internos da contratada.
Pelo participante 12.130.013/0003-26	30/06/2025 às 15:53:17	1. Adequação do Quantitativo do Item 01 – Técnico de Suporte ao Usuário de TI Pleno A implementação da Orquestração da Central de Serviços de 1ª Nível de forma remota, utilizando a estrutura atual de service desk compartilhada, da GWO, tem se mostrado uma estratégia eficaz e alinhada com as especificações exigidas no edital/TR.
Pelo participante 12.130.013/0003-26	30/06/2025 às 15:53:26	Inicialmente, é importante destacar a eficiência dos 3,5 recursos dedicados a este projeto. Com uma equipe bem estruturada, composta por membros habilidosos e treinados para lidar com demandas diversas, conseguimos otimizar processos de atendimento e resolução de incidentes.
Pelo participante 12.130.013/0003-26	30/06/2025 às 16:02:13	Sr. Pregoeiro, respondemos tempestivamente a diligência via e-mail, conforme solicitação da Coordenação de Licitação Defensoria Pública da União - DPU
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	30/06/2025 às 16:35:05	Senhor licitante, reforçamos que as normas contidas no edital são de observância obrigatória entre as empresas disputantes do certame e a Administração, ademais as exigências contidas, já foram aplicadas a outra licitante do mesmo certame, portanto, o princípio da isonomia há de se sobrepor. Assim, orientamos-lhe a pedir nova dilição de prazo.
Pelo participante 12.130.013/0003-26	30/06/2025 às 16:36:32	Sr. Pregoeiro. Solcitamos a dilação do Prazo. Favor informar qual o tempo que será concedido, levando em conta horas úteis. Grato, GLOBALWEB
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	30/06/2025 às 17:01:33	Senhor licitante, conforme consta o item 7.10.1 do Edital, o prazo é de duas horas, prorrogável por igual perído, a contar da solictação do pregõeiro. No entanto, os prazos do certame são sermpre úteis. Orientamos confirmar a solicitação da prorrogação do prazo no e-mail.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 384

Responsável	Data/Hora	Mensagem
Pelo participante 12.130.013/0003-26	30/06/2025 às 17:21:10	Senhor Pregoeiro, conforme vossa orientação solicitamos a prorrogação do prazo via e-mail. A diligência será respondida em sua totalidade dentro do prazo.
Pelo participante 12.130.013/0003-26	01/07/2025 às 12:12:03	Prezado Sr. Pregoeiro, Boa tarde. Informamos que a resposta à diligência solicitada pela Defensoria Pública da União (DPU) foi encaminhada tempestivamente, dentro do prazo estabelecido. Agradecemos pela atenção dispensada e permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários. Atenciosamente, GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	03/07/2025 às 14:11:46	Senhor(a) licitante, sua proposta original foi dimensionada baseada em expectativa de subcontratação de empresa para fornecimento de "serviços de suporte de orquestração de Central de Serviços de 2ª Nível para as unidades descentralizadas", conforme previsão do item 7.17 do Edital.
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	03/07/2025 às 14:12:20	Durante diligências, foi solicitada reiteradas vezes a comprovação da qualificação técnica da empresa subcontratada, a ser demonstrada ainda na fase competitiva, em obediência ao item 4.21.5 do Termo de Referência.
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	03/07/2025 às 14:12:28	A empresa não apresentou documentação suficiente para satisfazer os ditames do item supracitado, ocasião em que desistiu da subcontratação sob a justificativa de que a licitante assumiria "integralmente, por meios próprios, a execução de todos os serviços objeto do certame". Sua proposta final, contudo, foi incompatível com tal afirmação.
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	03/07/2025 às 14:12:36	O item 10.5 prevê para o serviço "Orquestração de Central de Serviços de 2ª Nível", categoria "Técnico Não Residente Unidades Descentralizadas", perfil "Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno", o quantitativo de 24 colaboradores, o que implica num custo estimado de R$7.214.735,13 (sete milhões, duzentos e quatorze mil, setecentos e trinta e cinco reais e treze centavos) pelo período da contratação.
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	03/07/2025 às 14:12:46	A proposta final apresentada omite tal serviço e o respectivo custo. Uma vez abandonada a subcontratação por ausência de documentação obrigatória, a comprovação da exequibilidade de sua proposta restou prejudicada, mormente por não demonstrar a possibilidade de absorção dos serviços que seriam subcontratados e os seus respectivos custos. Tal situação atrai a desclassificação nos moldes do item 6.6.4 do Edital.
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	03/07/2025 às 14:12:57	Assim, em respeito ao item 6.3.5 do Edital, poderá a licitante se manifestar em relação ao fato destacado, caso queira.
Pelo participante 12.130.013/0003-26	03/07/2025 às 14:13:58	Boa tarde Sr. Pregoeiro. Pedimos alguns minutos por gentileza. Grato, GLOBALWEB
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	03/07/2025 às 14:18:48	Ciente. As mensagens ora enviadas foram também encaminhadas por e-mail, por equívoco. Peço que desconsidere o e-mail.
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	03/07/2025 às 14:22:36	Considerando o tempo já decorrido, concedo prazo até 14:40 de hoje para resposta.
Pelo participante 12.130.013/0003-26	03/07/2025 às 14:31:10	Prezado Sr. Pregoeiro. A Globalweb informa que, embora tenha inicialmente considerado a possibilidade de subcontratação para parte dos serviços, optou por assumir integralmente a execução com recursos próprios, conforme manifestação anterior. Esclarece que a ausência do item 10.5 na proposta final decorreu de equívoco material, já identificado e passível de correção.
Pelo participante 12.130.013/0003-26	03/07/2025 às 14:32:10	Reitera que possui plena capacidade técnico-operacional para executar todos os serviços previstos no Termo de Referência, inclusive os relacionados à orquestração da Central de Serviços de 2ª Nível, e solicita oportunidade para apresentar versão atualizada da planilha/proposta, nos termos do item 6.3.5 do Edital e do art. 63 da Lei nª 14.133/2021. Atenciosamente, GLOBALWEB.
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	03/07/2025 às 14:42:08	Aguarde um instante, por favor.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 385

Responsável	Data/Hora	Mensagem
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	03/07/2025 às 14:47:42	Senhor(a) licitante, a omissão apontada representa cerca de 20% (vinte por cento) do valor da sua proposta. Some-se a isso o fato de que foi ofertado um cargo a menos no perfil "Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno", categoria "Atendimento em suporte remoto", serviço "Orquestração de Central de Serviços de 1ª Nível - Remoto".
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	03/07/2025 às 14:53:02	Julga-se, portanto, prejudicada a comprovação da exequibilidade da proposta da licitante, nos termos do item 6.6.4 do Edital.
Sistema para o participante 05.510.654/0004-21	03/07/2025 às 14:54:51	Sr. Fornecedor POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A, CNPJ 05.510.654/0004-21, você foi convocado para negociação de valor do item G1. Justificativa: Senhor licitante, em observância ao art. 61 da Lei nª 14.133, de 1ª de abril de 2021, solicito que informe, no prazo de 5 (cinco) minutos, se existe possibilidade de o(a) senhor(a) diminuir o preço ofertado..
Pelo participante 05.510.654/0004-21	03/07/2025 às 14:57:26	Prezado Pregoeiro, boa tarde. Infelizmente, não conseguimos nova redução. Na etapa de lances ao pararmos de dar novos lances, consideramos, de fato, o nosso menor valor. Grato
Sistema para o participante 05.510.654/0004-21	03/07/2025 às 14:58:53	Ciente. Prosseguiremos.
Sistema para o participante 05.510.654/0004-21	03/07/2025 às 14:59:27	Sr. Fornecedor POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A, CNPJ 05.510.654/0004-21, você foi convocado para enviar anexos para o item G1. Prazo para encerrar o envio: 17:00:00 do dia 03/07/2025. Justificativa: Senhor(a) licitante, favor anexar proposta adequada ao seu último lance juntamente com sua planilha de formação de preços, documentação de habilitação, bem como demais documentos exigidos em edital e anexos..
Pelo participante 05.510.654/0004-21	03/07/2025 às 15:00:15	Na oportunidade, considerando a game de planilhas adequadas e documentação a ser enviada, solicitamos, por gentileza, dilação de prazo por igual período para envio da proposta ajustada e documentos de habilitação. Grato.
Sistema para o participante 05.510.654/0004-21	03/07/2025 às 15:03:26	Ciente. Em respeito à isonomia, considerando o tratamento dispensado aos demais participantes, concederei prorrogação de prazo por igual período, com fulcro no item 4.21.7 do Edital.
Pelo participante 05.510.654/0004-21	03/07/2025 às 15:04:41	Considerando ainda a questão das horas úteis do nobre órgão, poderiam informar por gentileza, qual o horário do prazo final para tal envio?
Sistema para o participante 05.510.654/0004-21	03/07/2025 às 15:09:07	A renovação do prazo de duas horas será subsequente ao término do primeiro prazo concedido. Trata-se de medida que visa harmonizar a igualdade material com a necessidade de observar a razoabilidade do horário comercial. Portanto, o prazo final será até as 19h de hoje.
Pelo participante 05.510.654/0004-21	03/07/2025 às 15:10:29	Ok, Sr. Pregoeiro. Ciente.
Sistema para o participante 05.510.654/0004-21	03/07/2025 às 17:00:03	O item G1 teve a convocação para envio de anexos encerrada às 17:00:03 de 03/07/2025. Nenhum anexo foi enviado pelo fornecedor POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A, CNPJ 05.510.654/0004-21.
Sistema para o participante 05.510.654/0004-21	03/07/2025 às 17:00:20	Sr. Fornecedor POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A, CNPJ 05.510.654/0004-21, você foi convocado para enviar anexos para o item G1. Prazo para encerrar o envio: 19:01:00 do dia 03/07/2025. Justificativa: Dilação de prazo conforme informado no chat..
Pelo participante 05.510.654/0004-21	03/07/2025 às 18:40:15	O item G1 teve a convocação para envio de anexos encerrada às 18:40:15 de 03/07/2025. 17 anexos foram enviados pelo fornecedor POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A, CNPJ 05.510.654/0004-21.
Pelo participante 05.510.654/0004-21	03/07/2025 às 18:41:08	O item G1 teve a negociação de valor encerrada pelo fornecedor POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A, CNPJ 05.510.654/0004-21. A negociação do item G1 foi recusada pelo fornecedor POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A, CNPJ 05.510.654/0004-21, mantendo R$ 37.941.248,2000.
Sistema para o participante 05.510.654/0004-21	10/07/2025 às 14:02:53	Sr. Fornecedor POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A, CNPJ 05.510.654/0004-21, você foi convocado para enviar anexos para o item G1. Prazo para encerrar o envio: 16:03:00 do dia 10/07/2025. Justificativa: Senhor(a) licitante, favor anexar cópia dos e-mails trocados, bem como de todas as diligências realizadas..
Pelo participante 05.510.654/0004-21	10/07/2025 às 15:54:16	O item G1 teve a convocação para envio de anexos encerrada às 15:54:16 de 10/07/2025. 9 anexos foram enviados pelo fornecedor POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A, CNPJ 05.510.654/0004-21.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 386

Responsável	Data/Hora	Mensagem
Sistema	10/07/2025 às 15:56:30	O item G1 está na etapa de julgamento de proposta no período de intenção de recursos, com acréscimo de 10 minutos a partir de agora - até 10/07/2025 16:06:30.
Sistema	10/07/2025 às 16:06:49	O item G1 está na etapa de habilitação de fornecedores no período de intenção de recursos, com acréscimo de 10 minutos a partir de agora - até 10/07/2025 16:16:49.
Sistema	10/07/2025 às 16:18:09	A fase de recurso do item G1 está aberta até 15/07/2025.
Sistema	16/07/2025 às 00:00:04	A fase de recurso do item G1 foi finalizada no prazo previsto. O item está aberto para registro de contrarrazão até 18/07/2025.
Sistema	19/07/2025 às 00:00:04	A fase de contrarrazão do item G1 foi finalizada no prazo previsto. O item está aberto para decisão do pregoeiro.

Eventos do Grupo G1

Data/Hora	Descrição
24/06/2025 às 12:19:58	Fornecedor GETI COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA, CNPJ 10.685.746/0001-30 convocado para o envio de anexo. Prazo para encerrar o envio: 14:20:00 do dia 24/06/2025. Justificativa: Solicitamos o envio de sua PROPOSTA adequada ao seu último lance, a PLANILHA de formação de preço/custo e os DOCUMENTOS para sua habilitação relacionados no edital..
24/06/2025 às 14:22:59	Fornecedor GETI COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA, CNPJ 10.685.746/0001-30 convocado para o envio de anexo. Prazo para encerrar o envio: 16:23:00 do dia 24/06/2025. Justificativa: Senhor licitante, nos termos do item 7.10.1 do Edital, concedemos a dilação do prazo solicitada para conclusão da anexação dos documentos (Proposta e Documentos de habilitação)..
24/06/2025 às 16:20:50	Fornecedor GETI COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA, CNPJ 10.685.746/0001-30 finalizou o envio de anexo.
26/06/2025 às 14:31:39	Fornecedor 45.883.418 GABRIEL ELTER LOPES DE MELO FREITAS, CNPJ 45.883.418/0001-22 convocado para o envio de anexo. Prazo para encerrar o envio: 16:32:00 do dia 26/06/2025. Justificativa: Solicitamos o envio de sua PROPOSTA adequada ao seu último lance, a PLANILHA de formação de preço/custo e os DOCUMENTOS para sua habilitação relacionados no edital..
27/06/2025 às 14:21:27	Fornecedor GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26 convocado para o envio de anexo. Prazo para encerrar o envio: 16:22:00 do dia 27/06/2025. Justificativa: Solicitamos o envio de sua PROPOSTA adequada ao seu último lance, a PLANILHA de formação de preço/custo e os DOCUMENTOS para sua habilitação relacionados no edital.
27/06/2025 às 15:24:20	Fornecedor GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26 finalizou o envio de anexo.
03/07/2025 às 14:59:27	Fornecedor POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A, CNPJ 05.510.654/0004-21 convocado para o envio de anexo. Prazo para encerrar o envio: 17:00:00 do dia 03/07/2025. Justificativa: Senhor(a) licitante, favor anexar proposta adequada ao seu último lance juntamente com sua planilha de formação de preços, documentação de habilitação, bem como demais documentos exigidos em edital e anexos..
03/07/2025 às 17:00:20	Fornecedor POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A, CNPJ 05.510.654/0004-21 convocado para o envio de anexo. Prazo para encerrar o envio: 19:01:00 do dia 03/07/2025. Justificativa: Dilação de prazo conforme informado no chat..
03/07/2025 às 18:40:15	Fornecedor POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A, CNPJ 05.510.654/0004-21 finalizou o envio de anexo.
10/07/2025 às 14:02:53	Fornecedor POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A, CNPJ 05.510.654/0004-21 convocado para o envio de anexo. Prazo para encerrar o envio: 16:03:00 do dia 10/07/2025. Justificativa: Senhor(a) licitante, favor anexar cópia dos e-mails trocados, bem como de todas as diligências realizadas..
10/07/2025 às 15:54:16	Fornecedor POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A, CNPJ 05.510.654/0004-21 finalizou o envio de anexo.
15/07/2025 às 09:35:14	Fornecedor GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26 registra recurso.
15/07/2025 às 19:00:58	Fornecedor GETI COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA, CNPJ 10.685.746/0001-30 registra recurso.
18/07/2025 às 18:25:14	Fornecedor POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A, CNPJ 05.510.654/0004-21 registra contrarrazão ao recurso do fornecedor 10.685.746/0001-30.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 387

Data/Hora	Descrição
18/07/2025 às 18:25:26	Fornecedor POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A, CNPJ 05.510.654/0004-21 registra contrarrazão ao recurso do fornecedor 12.130.013/0003-26.
21/07/2025 às 16:34:02	Agente de contratação registra a decisão para os recursos cadastrados.
23/07/2025 às 16:48:03	Autoridade competente registra a revisão da decisão para os recursos cadastrados.
23/07/2025 às 16:48:20	Fornecedor POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A, CNPJ 05.510.654/0004-21 teve a proposta adjudicada, melhor lance: R$ 37.941.248,2000.
23/07/2025 às 22:13:21	Item homologado.

Item 1 do Grupo G1 - Central de Serviços de TIC

Central de Serviços de TIC - Orquestração de Central de Serviços de 1ª Nível - Remoto.

Quantidade:	1	Valor estimado:	R$ 1.326.975,0000 (unitário)
Unidade de fornecimento:	VALOR FIXO MENSAL		R$ 1.326.975,0000 (total)
		Situação:	Adjudicado e Homologado
Critério de julgamento:	Menor Preço		
Tratamento Diferenciado ME/EPP:	Sem benefícios ME/EPP (Art. 4ª, lei 14.133/2021)		

Adjudicado e Homologado por CPF ***.190.***-*8 - CLARISSA HABCKOST DUTRA DE BARROS para POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A, CNPJ 05.510.654/0004-21, melhor lance: R$ 1.197.129,0000 (unitário) / R$ 1.197.129,0000 (total)

Propostas do Item 1

Benefício Me/Epp: Conforme Art. 3ª da Lei Complementar nª 123, de 14 de dezembro de 2006
Programa de integridade: Conforme termos previsos na Lei nª 14.133/2021 e no Decreto nª 12.304/2024

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
45.883.418/0001-22 - 45.883.418 GABRIEL ELTER LOPES DE MELO FREITAS Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 1.260.000,0000 (unitário) R$ 1.260.000,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 1.326.975,0000 (unitário) R$ 1.326.975,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1
06.556.008/0001-15 - C GALATI LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: AM	R$ 1.326.000,0000 (unitário) R$ 1.326.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 1.326.000,0000 (unitário) R$ 1.326.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1
19.309.200/0001-59 - CORE TECNOLOGIA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: GO	R$ 1.326.975,0000 (unitário) R$ 1.326.975,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 1.326.975,0000 (unitário) R$ 1.326.975,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 388

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
05.085.461/0001-28 - DATAINFO SOLUCOES EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SC	R$ 2.000.000,0000 (unitário) R$ 2.000.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 2.000.000,0000 (unitário) R$ 2.000.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1
07.094.346/0001-45 - G4F SOLUCOES CORPORATIVAS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 1.326.974,0000 (unitário) R$ 1.326.974,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 2.653.950,0000 (unitário) R$ 2.653.950,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1
10.685.746/0001-30 - GETI COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: SE	R$ 1.247.400,0000 (unitário) R$ 1.247.400,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 1.326.975,0000 (unitário) R$ 1.326.975,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1
12.130.013/0003-26 - GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A. Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 1.326.975,0000 (unitário) R$ 1.326.975,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 3.978.000,0000 (unitário) R$ 3.978.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1
85.240.869/0001-66 - ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SC	R$ 1.383.424,8000 (unitário) R$ 1.383.424,8000 (total)	-
Valor proposta: R$ 1.383.424,8000 (unitário) R$ 1.383.424,8000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1
86.703.337/0001-80 - INTEROP INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: RS	R$ 1.320.000,0000 (unitário) R$ 1.320.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 1.459.672,5000 (unitário) R$ 1.459.672,5000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1
00.660.928/0001-00 - LIFE TECNOLOGIA E CONSULTORIA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: DF	R$ 1.531.923,6000 (unitário) R$ 1.531.923,6000 (total)	-
Valor proposta: R$ 2.326.975,0000 (unitário) R$ 2.326.975,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 389

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
05.510.654/0004-21 - POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 1.197.129,0000 (unitário) R$ 1.197.129,0000 (total)	Proposta adjudicada
Valor proposta: R$ 1.326.975,0000 (unitário) R$ 1.326.975,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1
15.655.026/0001-45 - RNL TRADE AND FACILITIES LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 1.353.779,8950 (unitário) R$ 1.353.779,8950 (total)	-
Valor proposta: R$ 1.353.779,8950 (unitário) R$ 1.353.779,8950 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1
10.757.593/0001-99 - THS TECNOLOGIA INFORMACAO E COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 1.326.975,0000 (unitário) R$ 1.326.975,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 1.326.975,0000 (unitário) R$ 1.326.975,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1

Lances do Item 1

Data/hora	Participante	Lance
24/06/2025 às 10:08:28	05.510.654/0004-21	R$ 1.310.000,0000
24/06/2025 às 10:09:28	45.883.418/0001-22	R$ 1.260.000,0000
24/06/2025 às 10:10:47	10.685.746/0001-30	R$ 1.300.000,0000
24/06/2025 às 10:14:08	07.094.346/0001-45	R$ 2.627.145,0000
24/06/2025 às 10:15:49	00.660.928/0001-00	R$ 1.531.923,6000
24/06/2025 às 10:18:49	10.685.746/0001-30	R$ 1.287.000,0000 *
24/06/2025 às 10:19:48	10.685.746/0001-30	R$ 1.287.000,0000
24/06/2025 às 10:20:26	12.130.013/0003-26	R$ 1.326.975,0000
24/06/2025 às 10:23:46	07.094.346/0001-45	R$ 2.600.610,0000
24/06/2025 às 10:28:37	10.685.746/0001-30	R$ 1.274.000,0000
24/06/2025 às 10:30:52	10.685.746/0001-30	R$ 1.261.260,0000
24/06/2025 às 10:34:03	10.685.746/0001-30	R$ 1.247.400,0000
24/06/2025 às 10:38:53	07.094.346/0001-45	R$ 2.574.344,0000
24/06/2025 às 10:42:13	07.094.346/0001-45	R$ 1.459.672,4900
24/06/2025 às 10:44:30	07.094.346/0001-45	R$ 1.326.974,0000
24/06/2025 às 10:50:51	05.510.654/0004-21	R$ 1.270.000,0000
24/06/2025 às 10:52:43	86.703.337/0001-80	R$ 1.445.075,0000
24/06/2025 às 10:54:35	05.510.654/0004-21	R$ 1.250.000,0000

(lances com * foram excluídos)

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 390

Data/hora	Participante	Lance
24/06/2025 às 10:58:20	86.703.337/0001-80	R$ 1.430.624,0000
24/06/2025 às 11:29:08	86.703.337/0001-80	R$ 1.416.317,0000
24/06/2025 às 11:30:54	86.703.337/0001-80	R$ 1.402.153,0000
24/06/2025 às 11:32:39	86.703.337/0001-80	R$ 1.388.131,0000
24/06/2025 às 11:34:17	86.703.337/0001-80	R$ 1.374.249,0000
24/06/2025 às 11:35:57	86.703.337/0001-80	R$ 1.360.506,0000
24/06/2025 às 11:37:53	05.510.654/0004-21	R$ 1.230.000,0000
24/06/2025 às 11:39:47	86.703.337/0001-80	R$ 1.346.900,0000
24/06/2025 às 11:41:37	86.703.337/0001-80	R$ 1.333.431,0000
24/06/2025 às 11:46:06	86.703.337/0001-80	R$ 1.320.000,0000
24/06/2025 às 11:48:33	05.510.654/0004-21	R$ 1.215.000,0000
24/06/2025 às 11:51:41	05.510.654/0004-21	R$ 1.197.129,0000

Item 2 do Grupo G1 - Central de Serviços de TIC

Central de Serviços de TIC - Orquestração de Central de Serviços de 2ª Nível

Quantidade:	1	Valor estimado:	R$ 22.029.572,4000 (unitário)
Unidade de fornecimento:	VALOR FIXO MENSAL		R$ 22.029.572,4000 (total)
		Situação:	Adjudicado e Homologado
Critério de julgamento:	Menor Preço		
Tratamento Diferenciado ME/EPP:	Sem benefícios ME/EPP (Art. 4ª, lei 14.133/2021)		

Adjudicado e Homologado por CPF ***.190.***-*8 - CLARISSA HABCKOST DUTRA DE BARROS para POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A, CNPJ 05.510.654/0004-21, melhor lance: R$ 21.161.519,2000 (unitário) / R$ 21.161.519,2000 (total)

Propostas do Item 2

Benefício Me/Epp: Conforme Art. 3ª da Lei Complementar nª 123, de 14 de dezembro de 2006
Programa de integridade: Conforme termos previsos na Lei nª 14.133/2021 e no Decreto nª 12.304/2024

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
45.883.418/0001-22 - 45.883.418 GABRIEL ELTER LOPES DE MELO FREITAS Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 20.000.000,0000 (unitário) R$ 20.000.000,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 22.029.572,4000 (unitário) R$ 22.029.572,4000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 391

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
06.556.008/0001-15 - C GALATI LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: AM	R$ 22.029.000,0000 (unitário) R$ 22.029.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 22.029.000,0000 (unitário) R$ 22.029.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1
19.309.200/0001-59 - CORE TECNOLOGIA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: GO	R$ 22.029.572,3000 (unitário) R$ 22.029.572,3000 (total)	-
Valor proposta: R$ 22.029.572,3000 (unitário) R$ 22.029.572,3000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1
05.085.461/0001-28 - DATAINFO SOLUCOES EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SC	R$ 30.000.000,0000 (unitário) R$ 30.000.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 30.000.000,0000 (unitário) R$ 30.000.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1
07.094.346/0001-45 - G4F SOLUCOES CORPORATIVAS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 22.029.572,2000 (unitário) R$ 22.029.572,2000 (total)	-
Valor proposta: R$ 44.059.144,8000 (unitário) R$ 44.059.144,8000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1
10.685.746/0001-30 - GETI COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: SE	R$ 19.800.000,0000 (unitário) R$ 19.800.000,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 22.029.572,4000 (unitário) R$ 22.029.572,4000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1
12.130.013/0003-26 - GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A. Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 20.949.902,0000 (unitário) R$ 20.949.902,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 66.011.000,0000 (unitário) R$ 66.011.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1
85.240.869/0001-66 - ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SC	R$ 24.257.221,8000 (unitário) R$ 24.257.221,8000 (total)	-
Valor proposta: R$ 24.257.221,8000 (unitário) R$ 24.257.221,8000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 392

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
86.703.337/0001-80 - INTEROP INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: RS	R$ 21.550.000,0000 (unitário) R$ 21.550.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 24.232.529,6400 (unitário) R$ 24.232.529,6400 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1
00.660.928/0001-00 - LIFE TECNOLOGIA E CONSULTORIA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: DF	R$ 23.921.322,0000 (unitário) R$ 23.921.322,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 27.029.572,4000 (unitário) R$ 27.029.572,4000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1
05.510.654/0004-21 - POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 21.161.519,2000 (unitário) R$ 21.161.519,2000 (total)	Proposta adjudicada
Valor proposta: R$ 22.029.572,4000 (unitário) R$ 22.029.572,4000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1
15.655.026/0001-45 - RNL TRADE AND FACILITIES LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 22.690.459,5720 (unitário) R$ 22.690.459,5720 (total)	-
Valor proposta: R$ 22.690.459,5720 (unitário) R$ 22.690.459,5720 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1
10.757.593/0001-99 - THS TECNOLOGIA INFORMACAO E COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 22.029.572,4000 (unitário) R$ 22.029.572,4000 (total)	-
Valor proposta: R$ 22.029.572,4000 (unitário) R$ 22.029.572,4000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1

Lances do Item 2

Data/hora	Participante	Lance
24/06/2025 às 10:11:12	45.883.418/0001-22	R$ 20.000.000,0000
24/06/2025 às 10:12:27	10.685.746/0001-30	R$ 21.800.000,0000
24/06/2025 às 10:16:15	10.685.746/0001-30	R$ 21.582.000,0000
24/06/2025 às 10:17:04	00.660.928/0001-00	R$ 23.921.322,0000
24/06/2025 às 10:18:12	07.094.346/0001-45	R$ 43.614.147,0000
24/06/2025 às 10:20:33	10.685.746/0001-30	R$ 21.364.000,0000
24/06/2025 às 10:22:13	12.130.013/0003-26	R$ 64.000.000,0000
24/06/2025 às 10:23:56	12.130.013/0003-26	R$ 22.029.572,4000
24/06/2025 às 10:26:42	07.094.346/0001-45	R$ 43.173.644,0000

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 393

Data/hora	Participante	Lance
24/06/2025 às 10:30:08	10.685.746/0001-30	R$ 21.000.000,0000
24/06/2025 às 10:31:23	10.685.746/0001-30	R$ 20.790.000,0000
24/06/2025 às 10:31:49	10.685.746/0001-30	R$ 20.582.100,0000
24/06/2025 às 10:32:39	10.685.746/0001-30	R$ 20.376.279,0000
24/06/2025 às 10:32:55	10.685.746/0001-30	R$ 20.172.516,2100
24/06/2025 às 10:37:05	10.685.746/0001-30	R$ 19.800.000,0000
24/06/2025 às 10:40:24	07.094.346/0001-45	R$ 42.737.590,0000
24/06/2025 às 10:42:15	07.094.346/0001-45	R$ 24.232.529,6300
24/06/2025 às 10:45:43	07.094.346/0001-45	R$ 22.029.572,2000
24/06/2025 às 10:49:03	12.130.013/0003-26	R$ 21.809.276,0000
24/06/2025 às 10:56:27	86.703.337/0001-80	R$ 23.990.204,0000
24/06/2025 às 11:00:11	86.703.337/0001-80	R$ 23.750.301,0000
24/06/2025 às 11:01:59	86.703.337/0001-80	R$ 23.512.797,0000
24/06/2025 às 11:03:47	86.703.337/0001-80	R$ 23.277.669,0000
24/06/2025 às 11:05:38	86.703.337/0001-80	R$ 23.044.892,0000
24/06/2025 às 11:07:32	86.703.337/0001-80	R$ 22.814.443,0000
24/06/2025 às 11:09:23	86.703.337/0001-80	R$ 22.586.298,0000
24/06/2025 às 11:11:14	86.703.337/0001-80	R$ 22.360.435,0000
24/06/2025 às 11:46:26	86.703.337/0001-80	R$ 21.550.000,0000
24/06/2025 às 11:50:01	12.130.013/0003-26	R$ 21.591.183,0000
24/06/2025 às 11:55:18	05.510.654/0004-21	R$ 21.809.276,6700
24/06/2025 às 11:57:37	05.510.654/0004-21	R$ 21.591.183,9000
24/06/2025 às 12:00:59	12.130.013/0003-26	R$ 21.375.271,0000
24/06/2025 às 12:02:50	05.510.654/0004-21	R$ 21.375.272,0000
24/06/2025 às 12:03:09	12.130.013/0003-26	R$ 21.161.518,0000
24/06/2025 às 12:05:07	05.510.654/0004-21	R$ 21.161.519,2000
24/06/2025 às 12:06:13	12.130.013/0003-26	R$ 20.949.902,0000

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 394

Item 3 do Grupo G1 - Central de Serviços de TIC

Central de Serviços de TIC - Orquestração e Gestão de toda Infraestrutura de TIC.

Quantidade:	1	Valor estimado:	R$ 16.412.751,0000 (unitário)
Unidade de fornecimento:	VALOR FIXO MENSAL		R$ 16.412.751,0000 (total)
		Situação:	Adjudicado e Homologado
Critério de julgamento:	Menor Preço		
Tratamento Diferenciado ME/EPP:	Sem benefícios ME/EPP (Art. 4ª, lei 14.133/2021)		

Adjudicado e Homologado por CPF ***.190.***-*8 - CLARISSA HABCKOST DUTRA DE BARROS para POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A, CNPJ 05.510.654/0004-21, melhor lance: R$ 15.582.600,0000 (unitário) / R$ 15.582.600,0000 (total)

Propostas do Item 3

Benefício Me/Epp: Conforme Art. 3ª da Lei Complementar nª 123, de 14 de dezembro de 2006
Programa de integridade: Conforme termos previsos na Lei nª 14.133/2021 e no Decreto nª 12.304/2024

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
45.883.418/0001-22 - 45.883.418 GABRIEL ELTER LOPES DE MELO FREITAS Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 15.900.000,0000 (unitário) R$ 15.900.000,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 16.412.751,0000 (unitário) R$ 16.412.751,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1
06.556.008/0001-15 - C GALATI LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: AM	R$ 16.412.000,0000 (unitário) R$ 16.412.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 16.412.000,0000 (unitário) R$ 16.412.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1
19.309.200/0001-59 - CORE TECNOLOGIA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: GO	R$ 16.412.750,0000 (unitário) R$ 16.412.750,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 16.412.750,0000 (unitário) R$ 16.412.750,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1
05.085.461/0001-28 - DATAINFO SOLUCOES EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SC	R$ 20.000.000,0000 (unitário) R$ 20.000.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 20.000.000,0000 (unitário) R$ 20.000.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 395

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
07.094.346/0001-45 - G4F SOLUCOES CORPORATIVAS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 16.412.769,0000 (unitário) R$ 16.412.769,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 32.825.502,0000 (unitário) R$ 32.825.502,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1
10.685.746/0001-30 - GETI COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: SE	R$ 16.038.000,0000 (unitário) R$ 16.038.000,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 16.412.751,0000 (unitário) R$ 16.412.751,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1
12.130.013/0003-26 - GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A. Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 15.558.759,0000 (unitário) R$ 15.558.759,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 49.230.000,0000 (unitário) R$ 49.230.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1
85.240.869/0001-66 - ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SC	R$ 16.112.110,8000 (unitário) R$ 16.112.110,8000 (total)	-
Valor proposta: R$ 16.112.110,8000 (unitário) R$ 16.112.110,8000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1
86.703.337/0001-80 - INTEROP INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: RS	R$ 16.200.000,0000 (unitário) R$ 16.200.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 18.054.026,1000 (unitário) R$ 18.054.026,1000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1
00.660.928/0001-00 - LIFE TECNOLOGIA E CONSULTORIA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: DF	R$ 16.748.909,0000 (unitário) R$ 16.748.909,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 18.412.751,0000 (unitário) R$ 18.412.751,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1
05.510.654/0004-21 - POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 15.582.600,0000 (unitário) R$ 15.582.600,0000 (total)	Proposta adjudicada
Valor proposta: R$ 16.412.751,0000 (unitário) R$ 16.412.751,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 396

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
15.655.026/0001-45 - RNL TRADE AND FACILITIES LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 16.793.526,8232 (unitário) R$ 16.793.526,8232 (total)	-
Valor proposta: R$ 16.793.526,8232 (unitário) R$ 16.793.526,8232 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1
10.757.593/0001-99 - THS TECNOLOGIA INFORMACAO E COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 15.939.000,0000 (unitário) R$ 15.939.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 16.412.751,0000 (unitário) R$ 16.412.751,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 1

Lances do Item 3

Data/hora	Participante	Lance
24/06/2025 às 10:12:00	45.883.418/0001-22	R$ 15.900.000,0000
24/06/2025 às 10:12:51	10.685.746/0001-30	R$ 16.200.000,0000
24/06/2025 às 10:14:32	10.685.746/0001-30	R$ 16.038.000,0000
24/06/2025 às 10:18:22	00.660.928/0001-00	R$ 16.748.909,0000
24/06/2025 às 10:22:13	07.094.346/0001-45	R$ 32.493.964,0000
24/06/2025 às 10:24:26	12.130.013/0003-26	R$ 47.000.000,0000
24/06/2025 às 10:25:06	12.130.013/0003-26	R$ 16.412.751,0000
24/06/2025 às 10:28:17	07.094.346/0001-45	R$ 32.165.775,0000
24/06/2025 às 10:35:36	12.130.013/0003-26	R$ 16.100.000,0000
24/06/2025 às 10:42:05	07.094.346/0001-45	R$ 31.840.901,0000
24/06/2025 às 10:42:06	10.757.593/0001-99	R$ 16.100.000,0000
24/06/2025 às 10:42:17	07.094.346/0001-45	R$ 16.793.526,8100
24/06/2025 às 10:42:50	12.130.013/0003-26	R$ 15.939.000,0000
24/06/2025 às 10:46:29	07.094.346/0001-45	R$ 16.412.769,0000
24/06/2025 às 10:47:31	10.757.593/0001-99	R$ 15.939.000,0000
24/06/2025 às 11:13:07	86.703.337/0001-80	R$ 17.873.485,0000
24/06/2025 às 11:14:54	86.703.337/0001-80	R$ 17.694.750,0000
24/06/2025 às 11:16:43	86.703.337/0001-80	R$ 17.517.802,0000
24/06/2025 às 11:18:32	86.703.337/0001-80	R$ 17.342.623,0000
24/06/2025 às 11:20:17	86.703.337/0001-80	R$ 17.169.196,0000
24/06/2025 às 11:22:00	86.703.337/0001-80	R$ 16.997.504,0000
24/06/2025 às 11:23:40	86.703.337/0001-80	R$ 16.827.528,0000

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 397

Data/hora	Participante	Lance
24/06/2025 às 11:25:30	86.703.337/0001-80	R$ 16.659.252,0000
24/06/2025 às 11:27:20	86.703.337/0001-80	R$ 16.492.659,4500
24/06/2025 às 11:43:06	05.510.654/0004-21	R$ 15.668.281,2000 *
24/06/2025 às 11:44:21	05.510.654/0004-21	R$ 15.901.000,0000
24/06/2025 às 11:46:37	86.703.337/0001-80	R$ 16.200.000,0000
24/06/2025 às 11:53:38	05.510.654/0004-21	R$ 15.740.000,0000
24/06/2025 às 11:56:38	12.130.013/0003-26	R$ 15.779.610,0000
24/06/2025 às 11:59:07	12.130.013/0003-26	R$ 15.558.759,0000
24/06/2025 às 12:00:41	05.510.654/0004-21	R$ 15.582.600,0000

(lances com * foram excluídos)

Fase Recursal do Item/Grupo *

* Maiores detalhes sobre recursos, contrarrazões, decisões e revisões deverão ser consultados no sistema.

Sessão 1

Prazos:

Intenção de recurso no julgamento: 10/07/2025 16:06:30
Intenção de recurso na habilitação: 10/07/2025 16:16:49
Recurso: 15/07/2025 23:59:59
Contrarrazão: 18/07/2025 23:59:59

Recursos realizados:

10.685.746/0001-30 - GETI COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA
Intenção de recurso no julgamento: 10/07/2025 16:01:38
Recurso: (Cadastrado) 15/07/2025 19:00:58
Contrarrazões:
05.510.654/0004-21 - POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A (Cadastrado) 18/07/2025 18:25:14

12.130.013/0003-26 - GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.
Intenção de recurso no julgamento: 10/07/2025 15:57:04
Intenção de recurso na habilitação: 10/07/2025 16:07:14
Recurso: (Cadastrado) 15/07/2025 09:35:14
Contrarrazões:
05.510.654/0004-21 - POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A (Cadastrado) 18/07/2025 18:25:26

86.703.337/0001-80 - INTEROP INFORMATICA LTDA
Intenção de recurso no julgamento: 10/07/2025 15:56:48
Intenção de recurso na habilitação: 10/07/2025 16:11:23
Recurso: (Desistiu Cadastro)
Contrarrazões: Não foi realizado cadastro

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 398

Decisão do agente de contratação:	(Não procede)	21/07/2025 16:34:02
Revisão da autoridade competente:	(Mantida decisão não procede)	23/07/2025 16:48:03

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 399

Edital 24/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
24/2025	290002-DEFENSORIA PUBLICA DA UNIAO	RUSIVALTER PAULO FERREIRA	05/06/2025 10:46 (v 1.1)

Status
PUBLICADO

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado com dedicação exclusiva de mão de obra		08038.001526/2025-58

QUADRO DE DIVULGAÇÃO

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO 90023/2025 UASG: 290002 – DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO (Processo Administrativo n° 08038.001526/2025-58)	
OBJETO	**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA SERVIÇOS TÉCNICOS, ORQUESTRAÇÃO E GESTÃO INTELIGENTE REDUNDANTE, SUSTENTAÇÃO, SUPORTE E ADMINISTRAÇÃO DE AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DA DPU, PELO PRAZO DE 60 (SESSENTA) MESES, RENOVÁVEL POR ATÉ 120 (CENTO E VINTE) MESES, CONSIDERANDO AS DIRETRIZES DA INSTRUÇÃO NORMATIVA SGD/ME Nº 94/2022 E O MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, DEFINIDO NA PORTARIA SGD/MGI Nº 6.680/2024, CONFORME AS CONDIÇÕES, QUANTIDADES E EXIGÊNCIAS ESTABELECIDAS NESTE EDITAL E SEUS ANEXOS.**
LOCAL DA EXECUÇÃO	**DPU BRASÍLIA - DF**
VALOR GLOBAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO	**Para 12 (doze) meses de R$ 662.821,64 (seiscentos e sessenta e dois mil oitocentos e vinte e um reais e sessenta e quatro centavos)e valor**

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 400

	total para 60 (sessenta) meses de R$ 39.769.298,40 (trinta e nove milhões, setecentos e sessenta e nove mil duzentos e noventa e oito reais e quarenta centavos).
DATA DE ABERTURA	**DIA 24/06/2025, às 10:00h, no sítio eletrônico https://www.gov.br/compras/pt-br. Todas as referências de tempo contidas neste Edital observarão o horário de Brasília - DF.**
CRITÉRIO DE JULGAMENTO	**MENOR PREÇO GRUPO ÚNICO.**
ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES	**Todos os pedidos de esclarecimentos e impugnações devem ser encaminhados, exclusivamente, via eletrônica para o e-mail: edital@dpu.def.br, no prazo de até 3 dias úteis anteriores à abertura da sessão pública.**
OBSERVAÇÕES	**Acompanhe as sessões públicas dos Pregões da Defensoria Pública da União endereço www.gov.br /compras/pt-br selecionando as opções Consultas > Pregões > Em andamento > Cód. UASG "290002". O Edital está disponível para download nos endereços www.gov.br/compras/pt-br e www.dpu.def.br (Transparência e Prestação de Contas > Licitações e Contratos>Licitações em andamento).**
MODO DE DISPUTA:	**ABERTA**
PREFERÊNCIA ME/EPP /EQUIPARADAS	**NÃO**
Formalização de consultas e retirada do edital: www.dpu.def.br	
As propostas comerciais serão recebidas até as 09h59min do dia 24/06/2025, (horário de Brasília-DF), por meio do endereço https://www.gov.br/compras/pt-br, podendo os interessados cadastrar ou substituir propostas no sistema eletrônico.	

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 401

PREÂMBULO

Torna-se público que a Defensoria Pública da União, por meio da Coordenação de Licitação (CLIC) da Defensoria Pública da União - DPU, sediada no Edifício Palácio da Agricultura, Bloco F, Setor Bancário Norte, Quadra 01, Brasília – DF, CEP: 70040-908, por meio do Pregoeiro e da equipe de apoio designados pela Portaria GABSGE DPGU N.º 237, de 20 de setembro 2023, nos termos do disposto no § 2º do art. 8º da Lei n.º 14.133, de 2021, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, com critério de julgamento **menor preço por grupo único**, sob o regime de execução indireta de **empreitada por preço unitário**, nos termos da Lei n.º 14.133, de 01 de abril de 2021, Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006, Decreto n.º 8.538, de 06 de outubro de 2015, Decreto n.º 9.507, de 21 de setembro de 2018, Decreto n.º 10.024, de 20 de setembro de 2019, Decreto n.º 11.246, de 27 de outubro de 2022, aplicando-se, subsidiariamente, Instrução Normativa SLTI/MPO n.º 01, de 19 de janeiro de 2010, Instrução Normativa SEGES/MP n.º 05, de 26 de maio de 2017, Instrução Normativa n.º 03, de 26 de abril de 2018, Instrução Normativa SEGES/ME n.º 73 de setembro de 2022, Instrução Normativa SEGES/MGI n.º 81, de 12 de setembro de 2024, Instrução Normativa DPGU n.º 89, de 25 de outubro de 2021, Instrução Normativa SEGES/ME n.º 98, de 26 de dezembro de 2022, Instrução Normativa DPGU n.º 100, de 09 de junho de 2022 e, ainda, de acordo com as condições e exigências estabelecidas neste Edital e demais normas aplicáveis.

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada de serviços técnicos, orquestração e gestão inteligente redundante, sustentação, suporte e administração de ambiente de infraestrutura de Tecnologia da Informação da DPU, pelo prazo de 60 (sessenta) meses, renovável por até 120 (cento e vinte) meses, considerando as diretrizes da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 e o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, definido na Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024, conforme condições e exigências estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

1.1.1. Em caso de divergência existente entre as especificações deste objeto descritas na plataforma compras.gov.br e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão as últimas.

1.2. A licitação será em **grupo único**, formado por itens, conforme tabela constante no item subitem 1.1 do Termo de Referência, Anexo I desse Edital, devendo oferecer proposta para todos os itens que os compõem.

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

1.4. A presente contratação será na modalidade **pregão na forma eletrônica** para a seleção do fornecedor, com modo de disputa aberto, de acordo com as disposições da Lei 14.133/2021 e Instrução Normativa SEGES/ME n.º 73, de 30 de setembro de 2022.

1.5. A licitação será realizada de acordo com as regras específicas para o regime de execução empreitada **por preço do grupo único**.

1.6. O presente licitatório será processado e julgado em conformidade com as disposições deste edital e seus anexos, nos termos da Lei Federal n°. 14.133/2021, Lei Complementar n.º 123/2006 e demais normas aplicáveis.

2. PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, (www.gov.br/compras).

2.1.1. As LICITANTES deverão utilizar o certificado digital para acesso ao Sistema;

2.1.2. As LICITANTES deverão atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o 3º (terceiro) dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 402

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

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

2.3.1. É obrigação da LICITANTE acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e responsabilizar-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela CONTRATANTE ou de sua desconexão.

2.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.5. **Não** poderão participar desta licitação as LICITANTES:

2.5.1. Que não atendam às condições deste Edital e seus Anexos;

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

2.5.3. Que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 14 da Lei nº 14.133, de 2021:

2.5.3.1. Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

2.5.3.2. Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

2.5.3.3. Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da contratação, impossibilitada de contratar em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

2.5.3.3.1. O impedimento de que trata o subitem acima aplica-se também à LICITANTE que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do fornecedor.

2.5.3.4. A LICITANTE que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

2.5.3.5. Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

2.5.3.6. Pessoa física ou jurídica que, nos 05 (cinco) anos anteriores à divulgação deste Pregão, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

2.5.3.7. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.5.4. Agente público da CONTRATANTE ou entidade licitante;

2.5.5. Pessoas jurídicas reunidas em consórcio, conforme justificativa constante no subitem 4.22.3 do Termo de Referência;

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 403

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

2.5.7. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do artigo 9º da Lei nº 14.133, de 2021;

2.5.8. Sociedades Cooperativas, Microempresas e Consórcio;

2.5.8.1. A **exclusão das sociedades cooperativas** da presente licitação baseia-se na necessidade de garantir a adequada execução dos serviços licitados, respeitando a legislação trabalhista e as obrigações decorrentes do vínculo de subordinação entre o trabalhador e o fornecedor de serviços;

2.5.8.2. As sociedades cooperativas, em sua essência, caracterizam-se por um modelo associativo que visa a autogestão e a cooperação entre seus membros, nos termos da Lei nº 5.764/1971. Embora esse modelo seja importante para fomentar o desenvolvimento econômico e social, ele não se coaduna com as exigências específicas de subordinação e controle que devem existir em determinados contratos de prestação de serviços;

2.5.8.3. Nos contratos de natureza contínua ou que envolvem serviços com alto grau de complexidade e necessidade de fiscalização, é essencial que exista um vínculo empregatício típico entre o trabalhador e o fornecedor de serviços. Esse vínculo permite que o tomador dos serviços exerça controle sobre a execução e garanta a observância de todas as obrigações trabalhistas, como cumprimento de jornada de trabalho, pagamento de encargos e direitos trabalhistas, entre outros;

2.5.8.4. Ao permitir a participação de cooperativas, corre-se o risco de desvirtuar a relação de trabalho, gerando uma situação de precarização dos direitos dos trabalhadores, uma vez que, na maioria das vezes, as cooperativas não estabelecem vínculo empregatício e, portanto, não oferecem a proteção necessária aos seus cooperados. Assim, há o risco de que o caráter subordinado da relação de trabalho seja mascarado, comprometendo o atendimento às normas previstas na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT);

2.5.8.5. Ademais, a jurisprudência do Tribunal de Contas da União (TCU) e de outros tribunais tem reconhecido que, em contratações que envolvam serviços com características de subordinação, a contratação de cooperativas deve ser evitada, sob pena de configurar burla à legislação trabalhista. Nesse sentido, a Súmula nº 331 do Tribunal Superior do Trabalho (TST) também estabelece diretrizes quanto à intermediação de mão de obra, reforçando a importância de evitar situações que resultem na precarização dos direitos dos trabalhadores;

2.5.8.6. Portanto, com o objetivo de assegurar a conformidade legal, a proteção dos trabalhadores e a plena eficácia do contrato, justifica-se a exclusão das sociedades cooperativas da presente licitação. Tal medida visa garantir que a relação contratual seja pautada pela subordinação e pelos princípios que regem a relação empregatícia, assegurando o cumprimento das obrigações trabalhistas e a prestação de serviços com qualidade e segurança;

2.5.8.7. Fica expressamente **vedada a participação de empresas constituídas na forma de Consórcio, bem como a participação de Microempresas**, conforme consta no subitem 4.22. no Termo de Referencia, em consonância com as diretrizes estabelecidas na Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 e na Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024;

2.5.8.8. A CONTRATANTE destaca as seguintes justificativas para a vedação de participação de consórcios:

2.5.8.8.1. A CONTRATANTE dispõe de uma equipe composta por apenas cinco servidores públicos responsáveis pela gestão de mais de 20 contratos de prestação de serviços mensais e/ou acompanhamento de garantias. A administração de contratos firmados com consórcios adiciona complexidade significativa à gestão, devido à necessidade de coordenar múltiplas empresas e à dificuldade na aplicação da responsabilidade solidária entre os consorciados. Embora o artigo 15, inciso V, da Lei nº 14.133/2021 estabeleça a responsabilidade solidária das empresas consorciadas

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 404

por atos praticados tanto na fase de licitação quanto na execução do contrato, a extensão dessa solidariedade pode ser objeto de interpretações diversas, especialmente no que tange à aplicação de penalidades administrativas individuais;

2.5.8.8.2. Adicionalmente, a presente contratação é de natureza comum, e a possibilidade de subcontratação do serviço de Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível permite que empresas sem atuação nacional possam participar da licitação, ampliando a competitividade e a diversidade de fornecedores qualificados;

2.5.8.9. A CONTRATANTE destaca as seguintes justificativas para a vedação de participação de microempresas:

2.5.8.9.1. Considerando a natureza estratégica, crítica e de grande porte dos serviços a serem contratados — que englobam a orquestração e gestão inteligente redundante, sustentação, suporte e administração de ambiente de infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI) da DPU —, a CONTRATANTE estabelece, de forma excepcional e devidamente motivada, a vedação à participação de microempresas nesta licitação, com fundamentação prevista na Lei Complementar nº 123/2006, art. 49, § 2º: admite restrição à participação de MEs/EPPs quando houver justificativa técnica expressa no processo licitatório, no Acórdão nº 1.214/2013 – Plenário: admite restrições à participação de MEs e EPPs desde que fundadas em critérios técnicos objetivos e não discriminatórios e na lei. Tal medida fundamenta-se nos seguintes elementos técnicos e normativos;

2.5.8.9.2. Complexidade Técnica e Escopo Abrangente: o contrato contempla um amplo conjunto de serviços integrados e ininterruptos, estruturados segundo o modelo de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC estabelecido na Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024. A execução eficiente exige domínio pleno de múltiplas tecnologias, ferramentas de automação, frameworks de orquestração, gestão de indicadores e operação de ambientes de missão crítica, o que pressupõe equipe técnica multidisciplinar e altamente qualificada, estrutura operacional distribuída e capacidade de resposta imediata;

2.5.8.9.3. Longa Duração Contratual e Valor Elevado: a contratação terá vigência inicial de 60 (sessenta) meses, com possibilidade de prorrogação por até 120 (cento e vinte) meses, totalizando até 15 (quinze) anos de vigência contratual, com valor estimado em R$ 44.480.890,80. Este porte contratual requer capacidade econômico-financeira robusta para suportar riscos contratuais, obrigações trabalhistas, fornecimento de insumos, continuidade dos serviços e eventuais penalidades contratuais. A estrutura jurídica e patrimonial limitada das microempresas, em regra, não é compatível com tal grau de exigência e exposição contratual;

2.5.8.9.4. Risco à Continuidade dos Serviços Estratégicos de TIC: a CONTRATANTE depende diretamente da estabilidade dos serviços de TIC para viabilizar sua atuação institucional em todo o país. A eventual inadimplência, falha técnica ou incapacidade de resposta da contratada poderá comprometer o funcionamento sistêmico da instituição. A participação de empresas com menor capacidade operacional e financeira aumenta consideravelmente o risco institucional, inclusive à luz do princípio da continuidade do serviço público;

2.5.8.9.5. Diretrizes da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022: a referida Instrução Normativa estabelece que a modelagem da contratação deve considerar os riscos à execução contratual e a criticidade dos serviços envolvidos. No caso, o estudo técnico preliminar identificou risco elevado associado à execução dos serviços por empresas de pequeno porte, sobretudo quanto à capacidade de atender simultaneamente múltiplos SLA (*Service Level Agreements*), manter infraestrutura própria e disponibilizar equipe especializada com dedicação exclusiva.

2.5.9. Que estejam sob falência, recuperação extrajudicial, ou concurso de credores ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação, observando exceção contida no artigo 58, da Lei n.º 11.101, de 09 de fevereiro de 2005;

2.5.10. Instituições sem fins lucrativos, que não esteja de acordo com o estipulado no artigo 12 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017;

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 405

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

2.5.11. Não poderão também participar deste Pregão Eletrônico, os familiares de agente público que esteja investido em cargo em comissão ou função de confiança perante o órgão promotor do presente Pregão Eletrônico, conforme vedação prevista no Decreto nº 7.203, de 4 de junho de 2010;

2.5.12. Empresas impedidas de licitar e contratar com a União com base na nova Lei n.º 14.133/2021, aquelas que foram sancionadas à luz da Lei n.º 8.666/93 ou da Lei n.º 10.520/02 também estão impedidas de participar da licitação, desde que respeitada a abrangência dos efeitos da sanção;

2.5.13. Empresas punidas com base no artigo 156, incisos III e IV, da Lei nº 14.133/2021. Ressalta-se que, em razão da ultratividade das normas aplicadas sob o regime jurídico anterior, as sanções impostas com base na Lei nº 8.666/93 ou na Lei nº 10.520/02 continuam a produzir efeitos enquanto vigentes. Dessa forma, empresas sancionadas conforme essas legislações anteriores também estarão impedidas de licitar e contratar, desde que respeitada a abrangência e o prazo dos efeitos da sanção.

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

2.6.1. Detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação; ou

2.6.2. De autoridade hierarquicamente superior no âmbito do órgão CONTRATANTE;

2.6.3. Para os fins do disposto neste item, considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o 3º (terceiro) grau (Súmula Vinculante/STF nº 13, art. 5º, inciso V, da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 e art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 7.203, de 04 de junho de 2010).

2.7. Nos termos do artigo 7° do Decreto n° 7.203, de 2010, é vedada, ainda, a utilização, na execução dos serviços contratados, de empregado da futura CONTRATADA que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança neste órgão CONTRATANTE.

2.8. **Não** poderá participar, direta ou indiretamente, deste Pregão Eletrônico ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do artigo 9º da Lei n.º 14.133, de 2021.

2.9. Como condição para participação deste Pregão Eletrônico os interessados deverão assinar “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

2.9.1. Que cumpre os requisitos para a habilitação definidos neste Edital e seus Anexos e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências deste Pregão Eletrônico;

2.9.2. Que a proposta foi elaborada de forma independente;

2.9.3. Que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do artigo 1º e no inciso III do artigo 5º da Constituição Federal/88;

2.9.4. Deverá a CONTRATADA acatar o disposto na Resolução DPU nº 171 de 06 de novembro de 2020, dispondo de vagas específicas para atender a porcentagem destinada a inclusão efetiva de pessoas trans., egressos do sistema prisional e pessoas autodeclaradas pretas ou pardas, com a finalidade de promover a igualdade de oportunidades. Portanto, deve respeitar o quantitativo abaixo:

2.9.4.1. 5% (cinco) por cento da força de trabalho composta por pessoas autoidentificadas trans.;

2.9.4.2. 5% (cinco) por cento da força de trabalho composta por egressos do sistema prisional;

2.9.4.3. 30% (trinta) por cento da força de trabalho composta por pessoas autodeclaradas pretas ou pardas, sem prejuízo de confirmação por mecanismos próprios de heteroidentificação.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 406

2.9.5. É admitida a superposição entre as quotas e a Defensoria Pública-Geral da União poderá estabelecer quotas em favor de grupos em situação de vulnerabilidade não listados nos incisos, fixando percentuais análogos aos estabelecidos em legislação que regule medidas afirmativas de inclusão;

2.9.6. Caso a quantidade de postos de serviços torne inviável a composição supracitada, deverá a CONTRATADA alegar impossibilidade, eximindo-se do cumprimento de tal obrigação;

2.9.7. Mesmo após o devido empenho, havendo carência de candidatos que atendam as especificações, a CONTRATADA necessita comprovar a impossibilidade de suprir as exigências dispostas na Resolução DPU nº 171 de 06 de novembro de 2020.

2.10. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição, **assim como aos requisitos de habilitação e à proposta,** sujeitará a LICITANTE às sanções previstas em lei e neste Edital e seus Anexos.

3. PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

3.1. A LICITANTE deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

3.1.1. Valor dos preços unitários e valor total da proposta, em algarismo, expresso em moeda corrente nacional (real), de acordo com os preços praticados no mercado;

3.1.1.1. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, despesas administrativas, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto e todos os insumos que os compõem, tais como despesas com impostos, taxas, fretes, tarifas, seguros e quaisquer outros que incidam na contratação do objeto;

3.1.1.2. Todos os dados informados pela LICITANTE em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida;

3.1.1.3. Não se admitirá, na proposta de preços, custos identificados mediante o uso da expressão “verba” ou de unidades genéricas;

3.1.1.4. **Não se admitirá proposta** com valores **superiores**, ao fixados pela CONTRATANTE, conforme quadro do item 1.1 do Termo de Referência, Anexo I deste Edital, **sob pena de desclassificação da LICITANTE.**

3.1.2. Descrição do objeto de forma clara, observadas as especificações constantes do Termo de Referência e Anexos.

3.1.3. Em caso de discordância deste objeto, prevalecerão as especificações técnicas constantes neste Edital.

3.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a LICITANTE.

3.3. A CONTRATADA deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta.

3.3.1. Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades da CONTRATANTE, a CONTRATANTE deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento dos serviços demandados e executados, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, com base na alínea "b" do inciso I do artigo 124 da Lei nº. 14.133/2021 e nos termos do artigo 63, §2° da IN SEGES/MP 5/2017;

3.3.2. A proposta apresentada deverá contemplar o valor total dos custos da contratação, inclusive aqueles estimados para as ocorrências de fatos geradores.

3.4. As LICITANTES devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de referência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas e estipulado neste Edital.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 407

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

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

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

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

3.7. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos 12 (doze) meses, devendo a LICITANTE ou CONTRATADA apresentar ao Agente de Contratação ou à fiscalização, a qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos, para os fins do previsto no subitem anterior.

3.8. No regime de incidência não-cumulativa de PIS e COFINS, a cotação adequada será a que corresponde à média das alíquotas efetivamente recolhidas pela empresa, comprovada, a qualquer tempo, por documentos de Escrituração Fiscal Digital da Contribuição (EFD-Contribuições) para o PIS/PASEP e COFINS dos últimos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta, ou por outro meio hábil.

3.9. Considerando as alterações trazidas pela Lei nº 14.973/2024, que prevê a revogação progressiva da desoneração da folha de pagamento para os exercícios de 2025 a 2027, a LICITANTE deverá atentar-se ao seu enquadramento tributário e às regras fiscais aplicáveis, compondo seus preços de acordo com sua realidade. A Administração não assume responsabilidade por eventuais equívocos na precificação decorrentes da não observância dessa norma.

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

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

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

3.12.1. Caso silente a proposta quanto à validade, será considerado o prazo de 60 (sessenta) dias.

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

4. ABERTURA, CLASSIFICAÇÃO E LANCES

4.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico www.gov.br/compras/pt-br , na data, horário e local indicados neste Edital.

4.2. As LICITANTES poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

4.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o pregoeiro e as LICITANTES.

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

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 408

4.5. O lance deverá ser ofertado pelo **valor do grupo único**.

4.5.1. Os valores referentes constantes no quadro do item **1.1** do Termo de Referência - Anexo I deste Edita, correspondem aos **valores máximos** a serem considerados para fins de lances. **Não serão aceitos lances com valores superiores aos estabelecidos, sob pena de desclassificação da licitante.**

4.6. As LICITANTES poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

4.7. A LICITANTE somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

4.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **1% (um por cento)**.

4.9. A LICITANTE poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de **15 (quinze) segundos** após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

4.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa **aberto**, devendo as LICITANTES apresentarem lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

4.10.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de **10 (dez) minutos** e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos **02 (dois) minutos** do período de duração da sessão pública;

4.10.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de **2 (dois) minutos** e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários;

4.10.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação;

4.10.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos **5% (cinco por cento)**, o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações;

4.10.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

4.11. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

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

4.13. Durante o transcurso da sessão pública, as LICITANTES serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da LICITANTE.

4.14. No caso de desconexão com o pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível as LICITANTES para a recepção dos lances.

4.15. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a **10 (dez) minutos**, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas **24 (vinte e quatro) horas** da comunicação do fato pelo pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

4.16. Caso a LICITANTE não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

4.17. Não será permitido participação de Microempresa no presente licitatório conforme justificativas apresentadas no subitem 2.5.8.7 desde Edital e no subitem 4.22.4 do Termo de Referência Anexo I deste Edital.

4.18. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no artigo 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 409

4.18.1. Disputa final, hipótese em que as LICITANTES empatadas poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

4.18.2. Avaliação do desempenho contratual prévio das LICITANTES, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

4.18.3. Desenvolvimento pela LICITANTE de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

4.18.4. Desenvolvimento pela LICITANTE de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

4.19. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

4.19.1. Empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

4.19.2. Empresas brasileiras;

4.19.3. Empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

4.19.4. Empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

4.20. Persistindo o empate entre propostas, será aplicado o sorteio como critério de desempate.

4.20.1 O sorteio será agendado via sistema com antecedência a ser definida pelo pregoeiro (mínima de 24 horas) nas mensagens, e consistirá em ato gravado, facultada a participação *online* dos interessados.

4.21. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

4.21.1. Tratando-se de licitação em grupo único, a contratação posterior de item específico do grupo exigirá prévia pesquisa de mercado e demonstração de sua vantagem para o órgão ou a entidade e serão observados os preços unitários máximos como critério de aceitabilidade;

4.21.2. Não será admitida a previsão de preços diferentes em razão de local de entrega ou de acondicionamento, tamanho de grupo ou qualquer outro motivo;

4.21.3. A negociação poderá ser feita com as demais LICITANTES, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela CONTRATANTE;

4.21.4. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais LICITANTES;

4.21.5. O resultado da negociação será divulgado a todos as LICITANTES e anexado aos autos do processo licitatório;

4.21.6. O pregoeiro solicitará à LICITANTE mais bem classificada que, no prazo de **02 (duas) horas**, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada de toda a documentação de habilitação;

4.21.7. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no *chat* pela LICITANTE, antes de findo o prazo.

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

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 410

5. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E HABILITAÇÃO

5.1. As propostas deverão ser apresentadas de forma clara e objetiva, em conformidade com o Edital e seus Anexos, contendo todos os elementos que possam influenciar no valor final da contratação.

5.2. As LICITANTES encaminharão, **exclusivamente por meio do sistema eletrônico**, simultaneamente as propostas e os documentos de habilitação exigidos no edital e cadastrarão proposta de modo eletrônico, com a descrição do objeto ofertado e o preço, **até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública**, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.

5.2.1. O prazo para apresentação de propostas e lances, contados a partir da data de divulgação do edital de licitação é de 10 (dez) dias úteis.

5.3. No cadastramento da proposta inicial, a LICITANTE declarará, em campo próprio do sistema, que:

5.3.1. Está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus Anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

5.3.2. Não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7°, XXXIII, da Constituição;

5.3.3. Não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do artigo 1º e no inciso III do artigo 5º da Constituição Federal;

5.3.4. Cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas;

5.3.5. As LICITANTES que pretendam realizar subcontratação dos serviços de suporte de Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível para as unidades descentralizadas, conforme autorizado no subitem **4.21.1** do Termo de Referência, **deverão declarar expressamente essa intenção já na fase competitiva**, indicando:

5.3.5.1. A subcontratação, a que se refere o item anterior, não poderá ultrapassar o limite máximo de 30% (trinta por cento) do valor total do objeto contratado, respeitadas as restrições legais e contratuais, conforme estipulado no subitem **4.21.2** do Termo de Referência;

5.3.5.2. A qualificação técnica do eventual subcontratado, nos termos do subitem **4.21.5** do Termo de Referência.

5.3.6. A ausência de manifestação tempestiva ou a apresentação incompleta da documentação exigida poderá ensejar a **desclassificação da proposta ou a inabilitação da LICITANTE**, caso fique evidenciada a sua incapacidade de executar diretamente os serviços permitidos à subcontratação, nos termos do art. 122, §3º da Lei nº 14.133/2021.

5.4. Não será permitido participação de Microempresa no presente licitatório conforme justificativas apresentadas no subitem 2.5.8.7 desde Edital e no subitem 4.22.4 do Termo de Referência Anexo I deste Edital.

5.5. A falsidade da declaração de que trata os itens 5.3 sujeitará a LICITANTE às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

5.6. As LICITANTES poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

5.7. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pela LICITANTE, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 411

5.8. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta das LICITANTES convocadas para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

5.9. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, a LICITANTE poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

5.9.1. A aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta;

5.9.2. Os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

5.10. O valor final mínimo parametrizado no sistema poderá ser alterado pela LICITANTE durante a fase de disputa, sendo vedado:

5.10.1. Valor superior a lance já registrado pela LICITANTE no sistema, por se tratar de critério de julgamento por menor preço do grupo único.

5.11. O valor final mínimo parametrizado na forma do item 5.9 possuirá caráter sigiloso para as demais LICITANTES e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno;

5.12. Caberá a LICITANTE interessada em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela CONTRATANTE ou de sua desconexão.

5.13. A LICITANTE deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

6. FASE DE JULGAMENTO

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, conforme previsto no artigo 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e no item 2.5 deste Edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

6.1.1. SICAF;

6.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis);

6.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep).

6.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da LICITANTE e de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei n° 8.429, de 1992.

6.3. Caso conste na Consulta de Situação da LICITANTE a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas, conforme determina o caput do artigo 29 da IN nº 3/2018.

6.3.1. O pregoeiro responsável avaliará os argumentos de defesa e realizará as diligências para a prova dos fatos, tais como:

6.3.1.1. Apurar as condições de constituição da pessoa jurídica ou do início da sua relação com os sócios da empresa sancionada;

6.3.1.2. A atividade econômica desenvolvida pela empresa;

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 412

6.3.1.3. A composição do quadro societário e identidade dos dirigentes/administradores; e

6.3.1.4. Compartilhamento de estrutura física ou de pessoal, dentre outras.

6.3.2. Todas as diligências poderão ser realizadas via endereço eletrônico *licitacao@dpu.def.br*, por meio de mensagens enviadas para o *e-mail* da LICITANTE constante da proposta ou do SICAF, de acordo com o art. 43 da Instrução Normativa nº 73 de 30 de setembro de 2022;

6.3.3. Em momento posterior durante a sessão do pregão, será solicitado a diligenciado que anexe ao sistema todos os documentos solicitados durante essas diligências, bem como sua proposta final e planilha corrigidas;

6.3.4. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros estipulados no §1º, artigo 29 da IN nº 3/2018;

6.3.5. A LICITANTE será convocada para manifestação previamente a uma eventual desclassificação, com previsão no §2º, artigo 29 da IN nº 3/2018;

6.3.5. Constatada a existência de sanção, a LICITANTE será reputada inabilitada, por falta de condição de participação.

6.4. Na hipótese de inversão das fases de habilitação e julgamento, caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

6.5. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus Anexos, observado o disposto nos artigos 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

6.6. Será desclassificada a proposta vencedora que:

6.61. Contiver vícios insanáveis;

6.6.2. Não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência e Anexos deste Edital;

6.6.3. Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

6.6.4. Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela CONTRATANTE;

6.6.5. Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus Anexos, desde que insanável;

6.6.6. Será desclassificada a proposta ou lance vencedor nos quais se verifique que qualquer um dos seus valores unitário e global supere o correspondente valor unitário e global de máximo fixado pela CONTRATANTE, conforme consta na tabela do item 1.1. do Termo de Referência, Anexo I deste Edital;

6.6.7. Também será desclassificada a proposta que identifique a LICITANTE;

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

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

6.7. Quando a LICITANTE apresentar preço final inferior a 50% (cinquenta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.

6.7.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o caput, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

6.7.1.1. Que o custo da LICITANTE ultrapassa o valor da proposta;

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 413

6.7.1.2. Inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

6.8. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a LICITANTE classificada em primeiro comprove a exequibilidade da proposta.

6.9. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Composição de Custo e Formação de Preços, Anexo V deste Edital, elaborada pela CONTRATANTE, a LICITANTE classificada em primeiro lugar será convocada para apresentar Planilha por ela elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

6.10. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pela LICITANTE vencedora, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação.

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

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

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

7. FASE DE HABILITAÇÃO

7.1. Os documentos previstos no item 14 do Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade da LICITANTE de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos artigos 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

7.2. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou em formato digital, via sistema.

7.3. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

7.4. Será verificado se a LICITANTE apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e a declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma do artigo 63, I, da Lei nº 14.133/2021.

7.5. Será verificado se a LICITANTE apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

7.6. A LICITANTE deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

7.7. Considerando que na presente contratação a avaliação prévia do local de execução é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, a LICITANTE deve atestar, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do serviço, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia.

7.7.1. A LICITANTE que **optar por realizar vistoria** prévia terá disponibilizado pela CONTRATANTE data e horário exclusivos, de modo que seu agendamento não coincida com o agendamento de outras LICITANTES;

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 414

7.7.2. Caso a LICITANTE **opte por não realizar vistoria**, poderá substituir a declaração exigida no presente item por declaração formal assinada pelo representante legal da LICITANTE acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

7.8. A habilitação será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

7.8.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir, conforme previsto §4º do artigo 6º e §1º do artigo 4º da IN nº 3/2018.

7.9. É de responsabilidade da LICITANTE conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados, com previsão no caput, artigo 7º da IN nº 3/2018.

7.9.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação, de acordo com o parágrafo único, artigo 7º da IN nº 3/2018.

7.10. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

7.10.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de **02 (duas) horas**, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro;

7.10.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, as LICITANTES encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no § 1º do artigo 36 e no § 1º do artigo 39 da Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

7.11. A verificação no SICAF ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação a LICITANTE vencedora.

7.11.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas da LICITANTE mais bem classificado;

7.11.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos as LICITANTES.

7.12. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, observando o disposto no §4º, artigo 39 da IN 73/2022 e artigo 64 da Lei 14.133/21, para:

7.12.1. Complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelas LICITANTES e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame;

7.12.2. Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

7.13. Na análise dos documentos de habilitação, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

7.14. Na hipótese de a LICITANTE não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 7.10.1.

7.15. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação da LICITANTE cuja proposta atenda ao Edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 415

7.16. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de LICITANTE por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

7.17. As LICITANTES que pretendam realizar subcontratação dos serviços de suporte de Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível para as unidades descentralizadas, conforme autorizado no subitem **4.21.1** do Termo de Referência, **deverão declarar expressamente essa intenção já na fase competitiva**, indicando:

7.17.1. A parte do objeto que será subcontratada, respeitado o limite de até **30% (trinta por cento)** do valor total do contrato, conforme subitem **4.21.2** do Termo de Referência;

7.17.2. A qualificação técnica do eventual subcontratado, nos termos do subitem **4.21.5** do Termo de Referência.

7.18. A ausência de manifestação tempestiva ou a apresentação incompleta da documentação exigida poderá ensejar a **desclassificação da proposta ou a inabilitação da LICITANTE**, caso fique evidenciada a sua incapacidade de executar diretamente os serviços permitidos à subcontratação, nos termos do art. 122, §3º da Lei nº 14.133/2021.

8. RECURSOS

8.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de LICITANTES, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no artigo 165 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.2. O prazo recursal é de **03 (três) dias úteis**, contados da data de intimação ou de lavratura da Ata.

8.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação da LICITANTE:

8.3.1. A intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

8.3.2. O prazo para a manifestação da intenção de recorrer será de **10 (dez) minutos**;

8.3.3. O prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da Ata de habilitação ou inabilitação;

8.3.4. Na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do artigo 17 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da Ata de julgamento.

8.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

8.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de **03 (três) dias úteis**, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de **10 (dez) dias úteis**, contado do recebimento dos autos.

8.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

8.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais LICITANTES será de **03 (três) dias úteis** , contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

8.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

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

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

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 416

8.11. O objeto da licitação será adjudicado à LICITANTE declarada vencedora, por ato do pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

8.12. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório, observado o disposto no artigo 71 da Lei nº 14.133, de 2021.

9. IMPUGNAÇÃO E PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS

9.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido **até 03 (três) dias úteis** antes da data da abertura do certame.

9.1.1. A impugnação deverá ser realizada exclusivamente por forma eletrônica, pelo *e-mail* edital@dpu.def.br .

9.2. Caberá ao pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até **03 (três) dias úteis,** limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

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

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

9.5. O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de **03 (três) dias úteis**, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do Edital e dos Anexos.

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

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

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

10. INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

10.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, a LICITANTE/CONTRATADA que, com dolo ou culpa praticar quaisquer das hipóteses previstas no artigo 155 da Lei nº 14.133, de 2021, quais sejam:

10.1.1. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo pregoeiro durante o certame.

10.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

10.1.2.1. Não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

10.1.2.2. Recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

10.1.2.3. Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;

10.1.2.4. Deixar de apresentar amostra, se previsto no Edital;

10.1.2.5. Apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do Edital, quando previsto.

10.1.3. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 417

10.1.3.1. Recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela CONTRATANTE;

10.1.4. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

10.1.5. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

10.1.6. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

10.1.6.1. Agir em conluio entre fornecedores em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento das propostas ou em desconformidade com a lei;

10.1.6.2. Induzir deliberadamente a erro no julgamento;

10.1.6.3. Apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

10.1.6.4. Fazer declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP;

10.1.7. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

10.1.8. Praticar ato lesivo previsto no artigo 5º da Lei n.º 12.846, de 2013;

10.1.9. Dar causa à inexecução parcial ou total do contrato;

10.1.10. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto sem motivo justificado;

10.1.11. Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à CONTRATANTE, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo.

10.2. A CONTRATADA que cometer qualquer das **infrações administrativas**, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, a CONTRATANTE poderá, nos termos da Lei nº 14.133/2021, garantida a prévia defesa, observando a gravidade das faltas cometidas, aplicar as seguintes sanções:

10.2.1. A **Advertência** será aplicada exclusivamente pela infração administrativa prevista no inciso I do caput do artigo 155 desta Lei, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

10.2.2 A **Multa:**

10.2.2.1. Não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no artigo 155 da Lei 14.133/2021;

10.2.2.1.1. Para as infrações previstas nos itens 10.1.1, 10.1.2 e 10.1.3, a multa será de até 15% do valor do contrato licitado;
10.2.2.1.2. Para as infrações previstas nos itens 10.1.4, 10.1.5, 10.1.6, 10.1.7 e 10.1.8, a multa será de até 30% do valor do contrato licitado.

10.2.2.2. Compensatória no percentual de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total de sua proposta a empresa participante que tenha conduta ilícita no certame, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas neste instrumento convocatório;

10.2.2.3. Compensatória no percentual de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato, pela recusa em assiná-lo no prazo máximo determinado pela CONTRATANTE, após regularmente convocada, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas neste instrumento convocatório;

10.2.2.4. Compensatória no percentual de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato, pela inexecução total do objeto contratado, sem embargo de indenização dos prejuízos porventura causados à CONTRATANTE;

10.2.2.5. Moratória no percentual correspondente a 0,10% (dez centésimos por cento), calculada sobre o valor total do contrato, por dia de inadimplência, até o limite máximo de 2% (dois por cento), ou seja, por 20 (vinte) dias, o que poderá ensejar a extinção do contrato;

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 418

10.2.2.6. Moratória no percentual de 2% (dois por cento), calculada sobre o valor total contratado, pela inadimplência além do prazo acima;

10.2.2.7. Moratória no percentual de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do Termo de Contrato por dia de atraso, pela inobservância do prazo fixado para a apresentação da garantia, até o limite máximo de 2% (dois por cento), o que poderá ensejar a extinção do contrato;

10.2.2.8. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade;

10.2.2.9. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo CONTRATANTE a CONTRATADA, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente com previsão no artigo 156, §8º da Lei 14.133 /2021;

10.2.2.10. Antes da aplicação da multa, será facultada a defesa do interessado no **prazo de 15 (quinze) dias úteis**, contado da data de sua intimação com fulcro no artigo 157 da Lei 14.133/2021;

10.2.2.11. A multa será recolhida no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis**, a contar da comunicação oficial;

10.2.2.12. Além da multa prevista no subitem 10.2.2 pelo descumprimento obrigações contratuais a CONTRATANTE aplicará multas conforme a graduação estabelecida nas tabelas seguintes:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
01	0,5% sobre o valor mensal do contrato
02	0,6% sobre o valor mensal do contrato
03	0,8% sobre o valor mensal do contrato
04	1,6% sobre o valor mensal do contrato
05	3,2% sobre o valor mensal do contrato
06	4,0% sobre o valor mensal do contrato

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
01	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência.	06
02	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais, por dia e por unidade de atendimento.	06

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 419

03	Manter empregado sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados, por empregado e por dia.	03
04	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia.	02
Para os itens a seguir, deixar de:		
05	Zelar pelas instalações da DPU utilizadas, por item e por dia.	03
06	Cumprir determinação formal ou instrução do fiscalizador, por ocorrência.	02
07	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades, por funcionário e por dia.	01
08	Fornecer EPIs (Equipamentos de Proteção Individual), quando exigido em lei ou convenção, aos seus empregados e de impor penalidades àqueles que se negarem a usá-los, por empregado e por ocorrência.	02
09	Efetuar o pagamento de salários, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato, por dia e por ocorrência.	06
10	Cumprir quaisquer dos itens deste Aviso de Contratação e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, por item e por ocorrência.	01
11	Cumprir quaisquer dos itens deste Aviso de Contratação e seus Anexos, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência.	02

10.2.2.13. Comete falta grave, podendo ensejar a extinção unilateral da avença, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e do impedimento para licitar e contratar com a União, nos termos do artigo 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021, aquele que:

10.2.2.13.1. Não promover o recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias e para com o FGTS exigíveis até o momento da apresentação da fatura, após o **prazo de 15 (quinze) dias** da solicitação da CONTRATANTE.

10.2.2.14. O valor da multa poderá ser descontado da Nota Fiscal/Fatura, da garantia, ou do crédito existente na CONTRATANTE em relação à CONTRATADA. Caso o valor da multa seja superior ao do crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei;

10.2.2.15. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a CONTRATADA pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela CONTRATANTE ou, se for o caso, cobrada judicialmente, na forma da lei.

10.2.3. O **impedimento de licitar** e contratar com a CONTRATANTE, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, conforme artigo 156, §5º, da Lei nº 14.133/2021;

10.2.4. **Declaração de inidoneidade** para licitar ou contratar com a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, conforme artigo. 156, inciso IV da Lei 14.133/2021.

10.3. Na aplicação das **sanções** serão considerados o disposto no artigo 156, §1º da Lei 14.133/2021:

10.3.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 420

10.3.2. As peculiaridades do caso concreto;

10.3.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

10.3.4. Os danos que dela provierem para a CONTRATANTE;

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

10.4. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do artigo 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

10.5. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 10.1.1, 10.1.2 e 10.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, **pelo prazo máximo de 03 (três) anos**.

10.6. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 10.1.4, 10.1.5, 10.1.6, 10.1.7 e 10.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 10.1.1, 10.1.2 e 10.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no artigo 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.

10.7. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela CONTRATANTE, descrita no item 10.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do artigo 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022.

10.8. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará a LICITANTE ou o adjudicatário para, no prazo de **15 (quinze) dias úteis**, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

10.9. A sanção estabelecida no subitem 9.2.3 é de competência exclusiva do Defensor Público-Geral Federal, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no **prazo de 15 (quinze) dias úteis** contado da data de intimação, nos termos do artigo 158 da Lei nº 14.133/2021, podendo a reabilitação ser requerida após transcurso do **prazo mínimo de 01 (um) ano** da aplicação da penalidade, no caso de impedimento de licitar e contratar, ou de 03 (três) anos da aplicação da penalidade, no caso de declaração de inidoneidade, com base no artigo 163 da referida lei.

10.10. Decorridos **30 (trinta) dias** sem que a CONTRATADA tenha iniciado a prestação da obrigação assumida, estará caracterizada a inexecução contratual, ensejando a sua extinção.

10.11. Também ficam sujeitas às penalidades previstas no artigo 156, III e IV da Lei nº 14.133/2021, a CONTRATADA que:

10.11.1. Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

10.11.2. Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da contratação direta;

10.11.3. Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração Pública em virtude de atos ilícitos praticados.

10.12. Todas as sanções previstas neste instrumento poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa previsto no artigo 156, §7º da Lei 14.133/2021, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

10.13. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e, no caso de declaração de inidoneidade, a CONTRATADA será descredenciada por igual período, sem prejuízo das multas previstas em contrato e demais cominações legais.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 421

10.14. Em qualquer hipótese de aplicação de sanções, será realizada por meio de processo administrativo e assegurado a CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto no artigo 158, da Lei n.º 14.133/2021 e, subsidiariamente, na Lei n.º 9.784, de 1999.

10.15. Caberá recurso no prazo de **15 (quinze) dias úteis** da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no **prazo de 05 (cinco) dias úteis**, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de **20 (vinte) dias úteis**, contado do recebimento dos autos.

10.16. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de **15 (quinze) dias úteis**, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de **20 (vinte) dias úteis**, contado do seu recebimento.

10.17. A CONTRATANTE deverá, no prazo máximo **15 (quinze) dias úteis**, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ele aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal, conforme artigo 160 da Lei 14.133/2021.

10.18. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

10.19. A aplicação das sanções previstas neste Instrumento não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à CONTRATANTE, com base no artigo 156, §9º da Lei 14.133/2021.

10.20. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos no artigo 159 na referida Lei.

10.21. A personalidade jurídica da CONTRATADA poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos no Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com A CONTRATADA, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia no artigo 160 da Lei 14.133 /2021.

11. DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. Será divulgada Ata da sessão pública no sistema eletrônico.

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

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

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

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

11.6. As LICITANTES assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a CONTRATANTE não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 422

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

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

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

11.10. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico www.dpu.def.br, e poderá ser lido e/ou obtido no endereço Setor Bancário Norte, Quadra 01, Bloco F-70, Edifício Palácio da Agricultura, Asa Norte, Brasília-DF nos dias úteis, no horário das 08 horas às 17 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

11.11. As questões decorrentes da execução deste Instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Federal, no Foro de Brasília, Seção Judiciária do Distrito Federal.

11.12. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes Anexos:

11.12.1. Anexo I - Termo de Referência;

11.12.2. Anexo II - Estudo Técnico Preliminar;

11.12.3. Anexo III - Minuta de Contrato;

11.12.4. Anexo IV - Modelo de Proposta;

11.12.5. Anexo V - Modelo de Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços;

11.12.6. Anexo VI - Catálogo de Serviços;

11.12.7. Anexo VII - ITSM Dimensionamento e Requisitos da Ferramenta de Gestão de Chamados;

11.12.8. Anexo VIII - Avaliação Ferramenta de ISTM;

11.12.9. Anexo IX - Modelo de Relatório Mensal de Serviços;

11.12.10. Anexo X - Modelo de Orquestração de Central de Serviços de 1º Nível - Remoto;

11.12.11. Anexo XI - Modelo de Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível;

11.12.12. Anexo XII - Modelo de Orquestração e Gestão da Infraestrutura de TIC de 3º Nível;

11.12.13. Anexo XIII - Acordos Mínimos de Níveis de Serviços - AMNS;

11.12.14. Anexo XIV - Modelo de Declaração de Vistoria;

11.12.15. Anexo XV - Modelo de Declaração de Dispensa de Vistoria;

11.12.16. Anexo XVI - Termo de Confidencialidade e Sigilo;

11.12.17. Anexo XVII - Modelo de Declaração de Sustentabilidade Ambiental;

11.12.18. Anexo XVIII - Modelo de Ordem de Serviço;

11.12.19. Anexo XIX - Características do Ambiente Computacional da Contratante;

11.12.20. Anexo XX - Modelo de Declaração de Contratos Firmados com a Iniciativa Privada e a Administração Pública;

11.12.21. Anexo XXI - Modelo de Declaração de Cumprimento do ART. 7º, Inciso XXXIII, CF/88 e ART. 68, Inciso VI da LEI N° 14.133, de 1 de Abril de 2021;

11.12.22. Anexo XXII - Modelo de Declaração de Elaboração Independente de Proposta;

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 423

11.12.23. Anexo XXIII - Modelo de Declaração de Inexistência de Fatos Impeditivos da Habilitação.

12. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

VANESSA MARCAL VAUCHER

Secretária de Planejamento, Logística e Contratos

Assinou eletronicamente em 05/06/2025 às 10:46:30.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - ANEXOS SUSTENTACAO REVISADO.pdf (1.98 MB)

Termo de Referência 117/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
117/2025	290002-DEFENSORIA PUBLICA DA UNIAO	SELMA SILVA NOBREGA	04/06/2025 14:55 (v 6.1)

Status

PUBLICADO

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		08038.001526/2025-58

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada de serviços técnicos, orquestração e gestão inteligente redundante, sustentação, suporte e administração de ambiente de infraestrutura de Tecnologia da Informação da DPU, pelo prazo de 60 (sessenta) meses, renovável por até 120 (cento e vinte) meses, considerando as diretrizes da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 e o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, definido na Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e demais Anexos:

Grupo	Item	Especificação	CATSER	Métrica ou Unidade de Aferição	Quant	Valor Mensal	Valor 12 Meses	Valor 60 Meses
Único	1	Orquestração de Central de Serviços de 1º Nível - Remoto.	26980	Mensal Fixo conforme o AMNS – Acordos Mínimo de Nível Serviço medido.	1	R$ 22.116,25	R$ 265.395,00	R$ 1.326.975,00
	2	Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível	26980	Mensal Fixo conforme o AMNS – Acordos Mínimos de Nível do Serviço medido.	1	R$ 367.159,54	R$ 4.405.914,48	R$ 22.029.572,40
	3	Orquestração e Gestão de toda Infraestrutura de TIC.	26980	Mensal Fixo conforme o AMNS – Acordos Mínimos de Nível do Serviço medido.	1	R$ 273..545,85	R$ 3.282.550,20	R$ 16.412.751,00
	Valor Total					R$ **662.821,64**	R$ **7.953.859,68**	R$ **39.769.298,40**

1.2. Os serviços que compõem o objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que conforme definição constante do art. 6º, inciso XIII da Lei 14.133/21, são “aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado”.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 426

1.3. O prazo de vigência inicial do contrato será de 60 (sessenta) meses. Após esse período, o contrato poderá ser prorrogado, mediante justificativa, por períodos de até 24 (vinte e quatro) meses, observando-se que a última prorrogação poderá ser de 12 (doze) meses, totalizando o limite legal de 120 (cento e vinte) meses, conforme o artigo 107 da Lei nº 14.133/2021.

1.3.1. Justifica-se o período contratual inicial de 60 (sessenta) meses com base na vantajosidade econômica para a CONTRATANTE, uma vez que os custos de operacionalização da solução a ser fornecida pela CONTRATADA — como licenciamento de softwares, infraestrutura de redes, aquisição e operação dos equipamentos que compõem a arquitetura do objeto contratado — são diluídos ao longo de um período maior, o que garante à CONTRATADA o retorno do investimento realizado. Dessa forma, reduzindo os riscos de uma contratação de menor duração, a empresa pode oferecer preços mais vantajosos na prestação dos serviços, considerando o prazo inicial proposto.

1.3.2. Além disso, as prorrogações por períodos superiores a 12 (doze) meses — neste caso, de 24 (vinte e quatro) meses — justificam-se pela redução dos custos administrativos envolvidos na condução de processos de prorrogação contratual. Com a adoção de 03 (três) prorrogações 02 (duas) de 24 (vinte e quatro) meses e uma de 12 (doze) meses, em vez de 05 (cinco) prorrogações anuais, racionaliza-se a gestão contratual, sem prejuízo à observância dos princípios da economicidade e eficiência.

1.3.3. Na hipótese de aplicação de sanções que acarretem a declaração de inidoneidade para licitar e contratar ou a suspensão de participação em licitações e impedimento de contratar com a Administração Pública, nos termos da Lei nº 14.133/2021, que impossibilitem a continuidade da execução do objeto, o contrato será rescindido, observados os procedimentos e disposições estabelecidos no edital e na legislação vigente, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.

1.4. O serviço é enquadrado como continuado, tendo em vista que a contratação em análise possui elementos que identificam claramente a habitualidade e essencialidade deste serviço. A essencialidade pode ser comprovada a partir da dependência que as unidades descentralizadas da CONTRATANTE têm dos sistemas computacionais e equipamentos de TIC atualmente em uso. Sem esses, a CONTRATANTE não teria como executar seus processos de negócio, causando prejuízos à Administração, ao setor regulado e ao cidadão. Ainda, destaca-se que o ambiente de TIC é utilizado diária e constantemente, comprovando, portanto, sua habitualidade.

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

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

2.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares 59/2025, Anexo II do Edital, sendo detalhada e pormenorizada nos tópicos abaixo.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

2.2. Os serviços a serem realizados compreendem a orquestração e gestão inteligente da infraestrutura de TIC com operação, monitoramento, suporte, sustentação e administração do ambiente de infraestrutura tecnológica e comunicação da DPU, objetivando a disponibilidade da rede e demais subitens de serviços conforme padrões de qualidade definidos. Contempla a elaboração, estruturação e manutenção da base de conhecimentos e Catálogo de Serviços preconizado no modelo ITIL v4 com a implementação e manutenção das melhores práticas.

2.3. A implantação das melhores práticas dos processos e disciplinas do ITIL v4 ou superior, deverão ser utilizadas, por meio de projetos, e devem atender aos requisitos descritos neste Termo de Referência sendo de responsabilidade da CONTRATADA.

2.4. Será de responsabilidade da CONTRATADA a plena prestação dos serviços, atendendo aos padrões mínimos exigidos à implantação de boas práticas.

2.5. A CONTRATADA deverá manter e atualizar as funcionalidades de orquestração de serviços, através da ferramenta de ITSM, e o atendimento com uso de *ChatBot* e IA, portal de serviços, monitoramento proativo e preditivo, auditoria e controle de licenças e segurança de TIC e prover um aplicativo móvel de reconhecimento facial que permita que usuário realize diversos processos de negócio de maneira ágil e segura, diretamente em seu *smartphone*.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 427

2.6. Bens e serviços que compõe a solução:

Tabela – Descrição dos Serviços

Grupo	Item	Nome dos Serviços	Descrição Resumida
Único	1	Orquestração de Central de Serviços de 1º Nível - Remoto.	Ponto único de contato entre os usuários da CONTRATANTE que utilizam a TIC e o suporte técnico especializado, realizando o atendimento de 1º nível no horário definido com possível solução tempestiva remota.
	2	Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível	Atendimento presencial para resolução do atendimento encaminhado pelo 1º nível. Uma vez atendido, poderá o *ticket* eletrônico retornar ao 1º nível para fechamento com confirmação do demandante.
	3	Orquestração e Gestão de toda Infraestrutura de TIC.	Responsável em monitorar e realizar ações preventivas, preditivas e proativas junto aos demais níveis, com rotinas de monitoramento dos itens de configuração e componentes da infraestrutura, para garantir alta disponibilidade dos serviços de TIC, realizando atividades de Suporte Técnico ao ambiente computacional de nível especializado, responsável pela administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualizações dos ativos e da rede corporativa, de soluções de virtualização, de segurança da informação corporativa e segurança perimetral, de melhorias e atualização das soluções referentes ao armazenamento de dados em rede SAN e NAS e à continuidade de negócios (*backup* e *restore* dos dados), administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de suporte e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD's) e sistemas operacionais, sistemas e ambiente em nuvem e gerenciamento de serviços conforme preconizado pelo ITIL v4 ou superior. Estas atividades podem ser rotineiras ou demandadas. No caso das tarefas demandadas, cada uma deverá possuir seu *ticket* específico.

2.7. Para a prestação dos serviços de orquestração à CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá implantar os seguintes processos:

2.7.1. A CONTRATADA deverá prestar serviços com uso das soluções utilizadas atualmente, podendo sugerir novas soluções de monitoramento preditivo e proativo de itens de configuração, manter e criar uma *Configuration Management Database* - CMDB, controle de dependências por serviços e aplicações, controle de SLAs, manutenção e criação de topologias física e lógica e prover análise de causa raiz dos incidentes e problemas. Foco em garantir a disponibilidade e continuidade do negócio.

2.7.2. A CONTRATADA deverá ainda prover serviços de controle total e monitoramento de todas as atividades da rede corporativa da CONTRATANTE, utilizando as ferramentas que o órgão dispõe para o pleno funcionamento do Núcleo de Operações e Controle – NOC que poderá funcionar nas instalações da CONTRATADA fornecendo análise em tempo real das atividades de rede, perfis de usuários, processos de sistemas operacionais, dos programas e dispositivos instalados no ambiente da CONTRATANTE através de análise de tráfego de rede com foco em maximizar a segurança da operação coorporativa com o uso de detecção e resposta gerenciadas.

2.7.3. A CONTRATADA deverá ainda prover serviços de auditoria, gestão, monitoração e delegação do gerenciamento de serviços do AD (*Microsoft Active Directory*), correio eletrônico (*Microsoft Exchange Server*), servidor de impressão *(Microsoft Print Server*) e servidores de arquivos (*Microsoft File Serve*r).

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 428

2.7.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar ferramenta de gestão de serviços, podendo atualizar a ferramenta atual para suportar a todos os requisitos definidos, implementar ou implantar nova ferramenta, com a autorização da CONTRATANTE e com todos os custos de responsabilidade da CONTRADA.

2.7.5. Não será aceita qualquer ferramenta não oficial, ou do tipo teste ("*trial*") ou *Freeware*.

2.7.6. Os requisitos que as ferramentas devem atender estão definidos no ANEXO VII – ITSM do Edital.

2.8. As execuções de atividades de suporte presencial necessárias para administração de recursos de infraestrutura tecnológica deverão ser realizadas nas dependências da CONTRATANTE ou, excepcionalmente, nas dependências da CONTRATADA nos casos em que a CONTRATANTE entender como conveniente.

2.9. Levando-se em consideração o histórico de demanda por serviços feita pela CONTRATANTE, listado os volumes históricos informados no ANEXO XIX - CARACTERÍSTICAS DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá montar uma equipe técnica mínima, alocada na sede da CONTRATANTE, necessária para a execução das atividades de suporte presencial de níveis 2º e 3º, sendo as de nível 2 necessárias em todas as Defensorias Públicas da União instaladas no Território Nacional, conforme lista de locais especificada no ANEXO XIX - CARACTERÍSTICAS DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA CONTRATANTE, e de forma presencial. Tal fato se justifica pela necessidade do serviço a ser prestado, bem como a manutenção do conhecimento explícito pela equipe que prestará o serviço.

Tabela – Perfil de Atuação e Equipe Atual

PERFIL DE ATUAÇÃO	EQUIPE MÍNIMA ESTIMADA
Orquestração de Central de Serviços de 1º Nível - Remoto	4
Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível - Técnico Residente Unidade Brasília /DF	5
Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível - Técnico Residente Unidades Descentralizadas	31
Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível - Técnico Não Residente Unidades Descentralizadas	24
Orquestração e Gestão da Infraestrutura de TIC de 3º Nível – Presencial / Remoto	14

* IMPORTANTE: A CONTRATANTE informa que possui unidades descentralizadas que, atualmente, não possuem técnico residente, e que os quantitativos citados na tabela acima refere-se a atual equipe servindo como base para definição de quantitativo mínimo a ser utilizado pela LICITANTE em sua proposta comercial.

2.10. O quadro mínimo estimado é um referencial e tem como base o histórico de atendimentos realizados no período 02 (dois) anos, porém é de responsabilidade da CONTRATADA garantir a prestação de serviços, com equipe suficiente ao atendimento do escopo da contratação.

2.11. Atualmente o atendimento a usuários de 2º nível é realizado de modo presencial e com disponibilidade de suporte em 30 (trinta) Unidades da CONTRATANTE definidas com atividades diárias e em outras 38 (trinta e oito) Unidades da CONTRATANTE com atendimento através de visitas técnicas semanais, definida pela chefia de cada Unidade.

2.12. A CONTRATADA deverá garantir e manter seu quadro de funcionários que irá prestar os serviços sempre atualizados em novas tecnologias implantadas no ambiente da CONTRATANTE, sem custos de capacitação para a CONTRATANTE.

2.13. As manutenções no ambiente computacional, preferencialmente, serão realizadas fora do horário normal de expediente da CONTRATANTE.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 429

2.14. A CONTRATADA terá que manter continuamente atualizada a base de conhecimento, suportada por sistema gerenciador de banco de dados mantido pela CONTRATADA, a qual conterá roteiros de atendimentos e “scripts” para permitir atendimento imediato dos chamados recebidos, independente do canal de acesso, seja este Central de Atendimento, *Chat* e Ferramenta de Abertura de Chamados.

2.15. É de total responsabilidade da CONTRATADA manter a coesão entre as equipes nos diversos níveis, garantindo melhoria contínua dos serviços prestados por meio de mapeamento, documentação e automação de serviços e processos.

2.16. Os chamados serão detalhados e classificados quanto ao tipo do chamado, nível em que foi encerrado; descrição da categoria e severidade tomando por base o Catálogo de Serviços descrito no ANEXO VI - CATÁLOGO DE SERVICOS. O catálogo de serviços não se limitará ao descrito e a qualquer momento poderão ser inseridos novos itens e atividades devendo a CONTRATADA, no período de 30 (trinta) dias, se adaptar às novas demandas. Todos os itens descritos no Catálogo de Serviços, devem ser adicionados à ferramenta de ITSM utilizada na prestação dos serviços.

2.17. A CONTRATANTE adota iniciativas de desenvolvimento ágil como *DevOps* no desenvolvimento de aplicações. A CONTRATADA deverá ser capaz de sustentar e apoiar o ambiente computacional para manter tais práticas, como integração contínua (CI) e entrega contínua (CD) utilizando *gitla*b.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

3.1. A Defensoria Pública da União (DPU) tem como missão garantir aos necessitados o conhecimento e a defesa de seus direitos, posicionando-se como instrumento de transformação social e referência mundial em assistência jurídica. Para cumprir esse propósito, é essencial fortalecer a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), que sustenta os processos operacionais, o atendimento ao cidadão e a eficiência administrativa da instituição.

3.2. A Emenda Constitucional nº 74/2013, que conferiu autonomia funcional e administrativa à DPU, ampliou ainda mais a necessidade de uma infraestrutura de TIC robusta e eficiente, visando garantir o atendimento ágil e de qualidade à população. A tecnologia tornou-se um pilar estratégico para a modernização e a agilidade dos serviços prestados, permitindo o acesso rápido a informações, sistemas e suporte técnico, essenciais para o cumprimento da missão institucional.

3.3. A Tecnologia da Informação está intrinsecamente ligada às áreas finalísticas e administrativas da DPU, gerando impactos significativos em sua operação. Suas atividades são interdependentes com os demais departamentos, auxiliando no alcance de metas e objetivos estratégicos. Os recursos de TIC são utilizados de forma contínua tanto na execução de atividades institucionais quanto no suporte aos usuários, garantindo a disponibilidade, a segurança e o desempenho dos sistemas críticos.

3.4. A contratação proposta está alinhada às diretrizes do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC 2021-2024), que estabelece como missão da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) prover soluções de TIC modernas e integradas, com foco na inovação e na agilização dos processos da DPU. A visão do PETIC é tornar a STI uma referência em qualidade de serviços e soluções tecnológicas, contribuindo para o máximo desempenho das atividades institucionais.

3.5. Atualmente, a STI não dispõe de quadros técnicos especializados em número suficiente para executar as atividades operacionais de TIC, necessitando recorrer à terceirização através da contratação de serviços especializados. A complexidade e a criticidade das demandas de infraestrutura, suporte e gestão de ambientes de TI exigem expertise técnica e capacidade de resposta ágil, que só podem ser garantidas por meio de contratação externa.

3.6. Os serviços de suporte e operação de infraestrutura de TIC atualmente são prestados por meio do Contrato Emergencial nº 6011/2024 cuja vigência se encerra em 27/09/2024 e não pode mais ser renovado. A descontinuidade desses serviços colocaria em risco a operação dos sistemas críticos da DPU, impactando diretamente o atendimento ao cidadão e a eficiência administrativa. Portanto, a contratação de uma nova empresa especializada é urgente para garantir a transição ordenada e a continuidade dos serviços sem interrupções.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 430

3.7. A contratação dos serviços de suporte e apoio à infraestrutura de TIC (níveis N1, N2 e N3) em grupo único não é apenas uma opção recomendável, mas uma medida essencial para garantir a eficiência e a economicidade do processo. A divisão do objeto em lotes distintos geraria custos adicionais, aumentaria a complexidade na gestão dos contratos e dificultaria a integração dos serviços, comprometendo a qualidade e a continuidade das operações.

3.8. Além disso, a contratação única possibilita a padronização de metodologias, a redução de retrabalhos e a otimização do repasse de conhecimento entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE. Essa abordagem assegura uma gestão mais ágil e eficiente, alinhando-se plenamente aos princípios da economicidade e da eficiência estabelecidos pela Lei nº 14.133/2021. Dessa forma, a contratação em grupo único não apenas atende às necessidades operacionais da DPU, mas também promove a melhor aplicação dos recursos públicos, garantindo a sustentabilidade e a qualidade dos serviços de TIC.

3.9. A proposta desta futura contratação estará em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela Instrução Normativa nº 94/2022 da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, bem como pelas Portarias SGD /MGI nº 6.680/2024 e SGD/MGI nº 1.070/2023, que regulamentam o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal.

3.10. A contratação proposta está diretamente vinculada ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC 2023-2024) da DPU, que prevê ações estratégicas para modernização e fortalecimento da infraestrutura de TIC, visando alcançar os objetivos institucionais e garantir a excelência no atendimento ao cidadão.

3.11. Diante do exposto, a contratação de serviços especializados de operação de infraestrutura e suporte de TIC é essencial para garantir a continuidade, a eficiência e a segurança dos serviços prestados pela DPU. A medida assegura o alinhamento com as diretrizes estratégicas da instituição, a conformidade com as normativas vigentes e a otimização dos recursos públicos, garantindo a sustentabilidade e a modernização da infraestrutura de TIC.A DPU, no exercício de suas atribuições, objetiva proceder à modernização de sua Central de Serviços de TIC, alinhando-se às melhores práticas do mercado, com especial ênfase no conceito de *omnichannel*. Tal conceito implica a integração e orquestração de múltiplos canais de comunicação disponíveis na Central de Serviços, assegurando ao usuário a liberdade de escolha do canal que lhe proporcione uma experiência de interação mais eficiente e satisfatória.

3.12. A modernização da Central de Serviços de Suporte Técnico da DPU, por meio da implementação do modelo *omnichannel*, traduzir-se-á em uma contratação com vantagens econômicas, bem como na otimização do uso dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis. A automação de determinados atendimentos propiciará uma alternativa aos atendimentos humanizados, resultando em economia para a DPU, uma vez que estes atendimentos automatizados dispensarão a necessidade de alocação de recursos humanos.

3.13. Nesse contexto, a DPU pretende, por meio desta contratação, disponibilizar uma gama de canais de comunicação na Central de Serviços, todos integrados à ferramenta de gestão de serviços de TIC, sendo eles:

3.13.1. Atendimento humano, nas modalidades remota e presencial;

3.13.2. Atendimento automatizado via *chatbot* com uso de IA;

3.13.3. Atendimento automatizado por meio de portal *web*;

3.13.4. Atendimento automatizado através de aplicativo móvel e *WhatsApp*;

3.13.5. Atendimento via aplicativo de reconhecimento facial.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio

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

4.1.1. Prover e atualizar continuamente os recursos e ferramentas de Tecnologia da Informação

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 431

4.1.1.1. Descrição: A solução deve garantir a atualização contínua dos recursos e ferramentas de TIC, assegurando que a infraestrutura tecnológica esteja sempre alinhada com as melhores práticas e inovações do mercado. Isso inclui a implementação de novas tecnologias, a atualização de softwares e a manutenção e equipamentos.

4.1.2. Garantir a continuidade dos serviços prestados com suporte em recursos de TIC.

4.1.2.1. Descrição: A solução deve assegurar a continuidade dos serviços de TIC, proporcionando suporte técnico eficiente e eficaz nos níveis 1, 2 e 3. Isso inclui a central de serviços (nível 1), o atendimento presencial (nível 2) e a manutenção da infraestrutura tecnológica (nível 3).

4.1.3. Manutenção do parque tecnológico

4.1.3.1. Descrição: A solução deve incluir serviços de manutenção para todos os ativos de tecnologia em uso na DPU garantindo que os equipamentos utilizados pelos servidores estejam sempre em condições ideais de funcionamento.

4.1.4. Implementar um sistema de gestão de serviços de TIC baseado em ITIL

4.1.4.1. Descrição: A solução deve incluir a implementação ou, se for opção da Contratada, o uso do atual sistema de gestão de serviços de TIC adotado pela DPU (GLPI). Em qualquer um dos casos a solução deve utilizar as melhores práticas do ITIL o que envolve a definição de processos claros para a gestão de incidentes, problemas, mudanças, configurações e liberações, garantindo que todos os aspectos do ciclo de vida dos serviços de TIC sejam gerenciados de forma eficiente e eficaz.

4.1.5. Adotar práticas de governança de TIC conforme o COBIT

4.1.5.1. Descrição: A solução deve adotar práticas de governança de TIC conforme o framework COBIT, assegurando que a gestão dos recursos de TIC esteja alinhada com os objetivos estratégicos da organização. Isso inclui a definição de políticas e procedimentos claros, a realização de auditorias regulares e a implementação de controles internos para garantir a conformidade e a eficiência dos processos de TIC.

4.1.6. Melhorar a eficiência dos processos de solicitação de serviços de TIC

4.1.6.1. Descrição: A solução deve incluir a melhoria dos processos de solicitação de serviços de TIC, garantindo que as solicitações dos usuários sejam atendidas de forma rápida e eficiente.

4.1.7. Prover infraestrutura tecnológica que possibilite automação de processos organizacionais

4.1.7.1. Descrição: A solução deve incluir a provisão de uma infraestrutura tecnológica que possibilite a automação de processos organizacionais, aumentando a eficiência e reduzindo a necessidade de intervenção manual.

4.2. Requisitos de Capacitação

4.2.1. A CONTRATADA deverá fornecer capacitação ao seu corpo técnico para que seja capaz de atender as demandas de suporte ao usuário de TIC. O(s) técnico(s) de suporte eventualmente também, poderão participar de capacitações internas realizadas pela CONTRATANTE, desde que tal participação não represente custo adicional nenhum para a CONTRATANTE.

4.2.2. A CONTRATADA é a responsável pelo aprimoramento do conhecimento dos seus profissionais com vistas a assegurar a qualidade e atendimento aos níveis mínimos de serviços, sem o comprometimento da adequada prestação dos serviços. Portanto, em hipótese nenhuma a CONTRATANTE irá custear cursos e /ou treinamentos aos profissionais da CONTRATADA.

4.2.3. A CONTRATADA deverá manter a equipe técnica necessária para execução do objeto contratado, com no mínimo os perfis exigidos, distribuindo e alocando em escala suficiente para atender as demandas e obrigações do contrato, e de acordo com os níveis de serviço estabelecidos no edital e seus anexos.

4.3. Requisitos Legais

4.3.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 432

2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis;

4.3.2. A solução deverá observar todas as normas relativas à comercialização de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações, aos direitos de Propriedade e Autorais, fornecimento de serviços e outras pertinentes, além das normas do código de defesa do consumidor e código civil.

4.3.3. Garantir a conformidade com as normas ISO 20000 e ISO 27001

4.3.3.1. Descrição: A solução deve garantir a conformidade com as normas ISO 20000 e ISO 27001, assegurando que os serviços de TIC sejam gerenciados de acordo com os padrões internacionais de qualidade e segurança.

4.4. Requisitos de Manutenção

4.4.1. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas /preventivas/adaptativa/evolutiva pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades;

4.4.2. O serviço é de caráter continuado, sendo necessária a substituição por outro suporte técnico especializado de TIC, devidamente registrado, especializado e capacitado, em casos de afastamento do profissional até então designado.

4.4.3. Nos casos em que houver indisponibilidade de sistemas que impacte na resolução de chamados, esta deverá ser documentada formalmente e disponibilizar outra estrutura para verificar a resolução de chamados (sistema *web* mínimo).

4.4.4. Caso a CONTRATADA não consiga executar a solicitação de atividade de TIC, conforme a condição demandada deverá comunicar ao Fiscal do contrato, por escrito e com antecedência, justificando os fatos e motivos que impediram sua execução, cabendo ao Gestor e Fiscal acatar ou não a justificativa.

4.4.5. Casos em que a não execução desta solicitação, conforme acordado, foi ocasionada por motivos de terceiros ou da CONTRATANTE, desde que devidamente confirmado, fica a justificativa já previamente acatada.

4.5. Requisitos Temporais

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

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

4.5.3. A execução dos serviços será iniciada após o cumprimento das formalidades previstas no edital e seus Anexos.

4.5.4. A entrega da solução se dará diariamente pela prestação dos serviços, sendo aferidos mensalmente.

4.5.5. O Contrato Administrativo deverá ser assinado pela CONTRATADA em até 10 (dez) dias úteis a contar da data de recebimento da cientificação oficial da emissão da nota de empenho, feita pela CONTRATANTE.

4.5.6. A CONTRATADA terá até 30 (trinta) dias a partir da assinatura do contrato para iniciar a prestação dos serviços referentes a todos serviços demandados.

4.5.7. Os prazos para assinatura do contrato e início da prestação dos serviços, podem ser prorrogadas, a critério da CONTRATANTE, uma única vez, desde que motivadamente solicitada ainda sob a vigência do prazo para a prática do ato.

4.5.8. As definições de prazo de atendimento e níveis de serviço estão disponíveis no ANEXO XIII - ACORDOS MÍNIMO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – AMNS.

4.5.9. Os locais de prestação dos serviços estão elencados no ANEXO XIX - CARACTERÍSTICAS DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA CONTRATANTE.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 433

4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade

4.6.1. A CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pela CONTRATANTE, como a Política de Segurança da Informação e Comunicação - POSIC e demais normativos pertinentes ou que venham a ser aprovados. Todos os documentos devem ser cadastrados em base de conhecimento da ferramenta de ITSM e todas as normas e procedimentos, devem ser implementados para controles internos de execução e auditorias.

4.6.2. Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto desta contratação, devendo orientar seus empregados nesse sentido.

4.6.3. Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE.

4.6.4. Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo à CONTRATANTE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.

4.6.5. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da presente contratação sem prévia e expressa anuência da CONTRATANTE, exceto aqueles que se refiram a ativos sob garantia de terceiros.

4.6.6. Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, da CONTRATANTE.

4.6.7. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pela CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes.

4.6.8. Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa da CONTRATANTE.

4.6.9. Executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente.

4.6.10. Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela CONTRATANTE.

4.6.11. Todos os softwares adquiridos pela CONTRATANTE são de uso exclusivo da CONTRATANTE, logo, deve ser vetado toda e qualquer instalação e/ou utilização destes programas em equipamentos que não sejam institucionais

4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

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

4.7.1. Os prestadores de serviço devem ser fluentes no idioma português e atentarem para as questões culturais do trabalho dentro de ambiente governamental de segurança pública.

4.7.2. Criar a percepção junto aos servidores de que a área de TIC coopera positiva e decisivamente para facilitar o cumprimento da atividade-fim do órgão.

4.7.3. Aumento do grau de satisfação dos usuários por meio da eficiência administrativa e operacional dos setores de tecnologias das regionais envolvidas nesta contratação.

4.8. Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.8.1.Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

4.8.2. Todos os serviços prestados exigem conhecimentos e recursos tecnológicos na área de TIC de forma geral, e os itens da arquitetura tecnológica foram descritos no ANEXO XIX - CARACTERÍSTICAS DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA CONTRATANTE.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 434

4.8.3. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação

4.9.1. Não será exigido uniforme por parte dos prestadores de serviço. No entanto, os mesmos deverão estar, durante todo tempo em que estiverem nas dependências da CONTRATANTE, visualmente identificados, fazendo uso de crachá cedido pela CONTRATANTE e com vestuário compatível com a função e normas internas da CONTRATANTE.

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

4.10. Requisitos de Implantação

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

4.10.1. O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer em até 30 dias úteis após assinatura e publicação do CONTRATO. O período inicial de 30 (trinta) dias após o início da efetiva prestação dos serviços é considerado o Período de Transição.

4.10.2. Após o Período de Transição, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de toda infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

4.10.3. Neste Período de Transição que terá a duração de 30 (trinta) dias, contados a partir do início da efetiva prestação dos serviços, os níveis de serviço previstos em contrato serão progressivamente observados, na seguinte medida: nos primeiros 30 (trinta) dias, será admitido, em eventuais glosas, a redução do valor de ajustes no pagamento (glosas) de até o limite de 30% em relação ao originalmente previsto, conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023. Com o término deste período, os níveis mínimos de serviço e os valores de eventuais ajustes no pagamento (glosas) serão observados integralmente, ou tal como previsto no ANEXO XIII - ACORDOS MÍNIMO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – AMNS do Edital.

4.11. Requisitos de Garantia e Manutenção

4.11.1. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

4.11.2. Deverá a CONTRATADA reparar, corrigir, ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, por solicitação da CONTRATANTE, o serviço em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes dos serviços prestados.

4.12. Requisitos de Experiência Profissional

4.12.1. Os serviços de constantes deste Termo de Referência deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;

4.12.2. As exigências de perfil técnico para cada um dos serviços constantes deste Termo de Referência estão definidas nos seguintes Anexos do Edital: ANEXO XI - ORQUESTRAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS DE 1º NÍVEL - REMOTO, ANEXO XII - ORQUESTRAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS DE 2º NÍVEL e ANEXO XIII - ORQUESTRAÇÃO E GESTÃO DA INFRAESTRUTURA DE TIC DE 3º NÍVEL.

4.12.3. Esta contratação se alinha à Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 no que tange à adoção das seguintes definições, com base na qualificação e experiência, de tipos de profissionais, conforme segue:

4.12.3.1. Profissional Júnior: adequado para exercer atividades de menor complexidade e que exigem menor experiência ou qualificação profissional. Geralmente, não apresenta autonomia para tomadas de decisão operacional;

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 435

4.12.3.2. Profissional Pleno: adequado para exercer atividades com um maior grau de complexidade, que requerem uma capacidade maior de análise crítica e resolução de problemas, além de exigir maior experiência ou qualificação profissional;

4.12.3.3. Profissional Sênior: adequado para exercer atividades com grau elevado de complexidade e criticidade, e que requer experiência e qualificação profissional diferenciada.

4.12.4. As comprovações para os requisitos de formação/experiência deverão ser apresentadas em tempo, ou seja, antes do início da realização dos serviços, e após a assinatura do contrato, e reapresentados quando solicitado e necessários para o bom atendimento dos serviços.

4.13. Requisitos de Formação da Equipe

Os serviços deverão ser prestados por técnico(s) devidamente capacitado(s), de acordo com os critérios estabelecidos a seguir:

4.13.1. Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA obriga-se a substituir qualquer profissional em até 10 (dez) dias corridos, mediante solicitação e independente de justificativa da CONTRATANTE.

4.13.2. Em observação à Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, que invoca a importância da qualificação dos profissionais que atuam na prestação de serviços objeto desta contratação, os licitantes devem obter a melhor compreensão possível da abrangência, complexidade e requisitos de entregas e níveis mínimos de serviços exigidos para que possam fazer o correto dimensionamento da equipe e alocações dos perfis e tipos profissionais adequados.

4.13.3. A CONTRATADA é a única responsável pelo dimensionamento e formação das equipes, assegurando os Níveis Mínimos de Serviço contratado.

4.14. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.14.1. O CONTRATADO e seus colaboradores, diretos ou indiretos, deverão cumprir integralmente as diretrizes, normas e políticas de segurança da informação e de privacidade estabelecidas pela CONTRATANTE, bem como observar a legislação vigente aplicável, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 - LGPD), o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), e demais normativos relacionados.

4.14.2. Adicionalmente, deverão adotar as melhores práticas de mercado em segurança da informação, tais como aquelas preconizadas pelas normas da família ABNT NBR ISO/IEC 27000, com destaque para a ISO /IEC 27001 (Sistema de Gestão de Segurança da Informação) e ISO/IEC 27701 (Gestão da Privacidade da Informação).

4.14.3. O CONTRATADO deverá assegurar que todas as informações acessadas ou tratadas no âmbito da execução contratual sejam protegidas contra acesso não autorizado, divulgação, alteração, perda ou destruição indevida. Os dados e informações somente poderão ser utilizados para os fins expressamente previstos no contrato, sendo vedada sua reutilização ou compartilhamento sem prévia e expressa autorização da CONTRATANTE.

4.14.4. O descumprimento das disposições aqui estabelecidas poderá acarretar a aplicação de penalidades contratuais, sem prejuízo das demais sanções administrativas, civis e penais cabíveis

4.14.5. Todos os colaboradores da CONTRATADA deverão assinar termo de sigilo antes do início da prestação de serviços.

4.15. Vistoria

4.15.1. Às empresas interessadas em participar da pretensa contratação, recomenda-se proceder vistoria do local onde será executado o serviço, em conformidade com o inciso VI, do artigo 67, da Lei n.º 14.133/2021, para obterem pleno conhecimento das condições e eventuais dificuldades para a sua execução, bem como de todas as informações necessárias para a formulação da sua proposta de preços, não sendo admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores de desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas;

4.15.2. A realização de vistoria técnica prévia será facultada às empresas, sendo recomendada sua realização para o perfeito conhecimento do objeto contratado. Caso sejam realizadas, as vistorias ocorrerão

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 436

no: Setor Bancário Norte- SBN, Quadra 02 Bloco F, Edifício Palácio da Agricultura CEP: 70297-400 em Brasília/DF, até o último anterior à realizado do pregão ou disputa de lances, em dias úteis e deverá ser agendada pela STI através do telefone (61) 3318-4387 ou pelo *e-mail sti@dpu.def.br*.

4.15.3. A realização da vistoria técnica será realizada no Setor Bancário Norte, Quadra 01 – Bloco F – Ed. Palácio da Agricultura – CEP 70.040-908 - Brasília/DF.

4.15.4. Após a realização da vistoria, será lavrado, pelo representante da equipe técnica da STI/DPU, designado para tanto, o respectivo documento, conforme modelo do Anexo XIV - Declaração de Vistoria, o qual deverá ser preenchido e assinado pelas empresas, anexando-o, oportunamente, à sua proposta. Lavrado este, a empresa atestará que tem pleno conhecimento da natureza e do escopo do fornecimento dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento do objeto da contratação.

4.15.4. A vistoria deverá ser realizada por meio do representante legal da LICITANTE, devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa interessada comprovando sua habilitação para a realização da vistoria;

4.15.6. A vistoria poderá ser realizada quantas vezes a empresa julgar necessário para a elaboração de sua proposta;

4.15.7. A LICITANTE deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

4.15.8. Caso a empresa opte por **não realizar a vistoria**, deverá apresentar declaração de que se absteve de vistoriar os locais para execução dos serviços nas dependências da CONTRATANTE, conforme modelo previsto no Anexo XV – Declaração de Dispensa de Vistoria;

4.15.9. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a CONTRATADA assumir os ônus dos serviços decorrentes e suas peculiaridades, sem se eximir das obrigações assumidas;

4.15.10. O prazo para vistoria iniciar-se-á no primeiro dia útil seguinte a publicação do Pregão Eletrônico, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

4.16. Outros Requisitos Aplicáveis

4.16.1. Requisitos de Execução dos Serviços

São requisitos exigidos da CONTRATADA com relação ao padrão de execução e qualidade dos serviços:

4.16.1.1. As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL, COBIT versão 4 ou superior e nas boas práticas preconizadas pelo PMBOK.

4.16.1.2. A critério da CONTRATANTE poderá ser exigida a participação de recursos profissionais certificados nas ferramentas e tecnologias utilizadas nas atividades dos serviços que deverão ser comprovados pela CONTRATADA no momento da assinatura do contrato e reapresentados quando houver substituição na equipe alocada para o contrato, podendo ser anexada cópia.

4.16.1.3. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

4.16.1.4. Manter, durante o período de vigência do contrato, todas as condições que ensejaram sua contratação.

4.16.1.5. Cabe a CONTRATADA manter o quadro definido de profissionais, o que não exclui da CONTRATADA a responsabilidade pela entrega dos produtos com a qualidade e níveis de serviços exigidos, nem das penalidades e glosas previstas contratualmente, cabendo à mesma direcionar tantos recursos quanto forem necessários para atender as exigências de qualidade determinadas para cada tarefa.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 437

4.16.1.6. CONTRATADA deverá manter os serviços contínuos conforme o Capítulo III, Art 6º da Lei 14.133/2021.

4.16.1.7. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante da CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas nas Ordens de Serviços e Níveis de Qualidade fixados.

4.16.1.8. Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações da CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

4.16.2. Requisitos de Metodologia e Padronização

São requisitos mínimos exigidos da CONTRATADA com o objetivo de aperfeiçoamento dos processos e metodologias de padronização:

4.16.2.1. Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços, padronizados pelos *templates* para cada tipo de documentação ou processo operacional.

4.16.2.2. Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades da CONTRATANTE, principalmente no horário de seu expediente normal.

4.16.2.3. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da CONTRATANTE.

4.16.2.4. Comunicar aos responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido.

4.16.2.5. Responder, por escrito, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitados pela CONTRATANTE.

4.16.2.6. Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos seus recursos técnicos alocados, de acordo com a capacitação de cada um, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela área demandante.

4.16.2.7. Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pela CONTRATANTE demandante, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.

4.16.2.8. Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega, todos disponibilizados na ferramenta de ITSM.

4.16.2.9. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade verificada na entrega das tarefas e prestar à CONTRATANTE os devidos esclarecimentos, sempre que solicitados.

4.16.2.10. Acatar as determinações feitas pela fiscalização da CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto desta contratação.

4.16.2.11. Prestar, de imediato, todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização da CONTRATANTE no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado.

4.17. Sustentabilidade

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

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

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 438

4.17.3. A CONTRATADA deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal/88, e em conformidade com o art. 6º da Instrução Normativa/SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010;

4.17.4. A CONTRATADA deverá orientar seu(s) empregado(s) para colaborar de forma efetiva no desenvolvimento das atividades do programa de separação de resíduos sólidos, e resíduos recicláveis descartados, em recipientes para coleta seletiva nas cores internacionalmente identificadas, de acordo com a Lei nº 12.305/10 e Decreto nº 10.936/2022.

4.17.5. Deverá ser entregue assinado pela CONTRATADA o Anexo XVII - SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL como forma de demonstrar seu compromisso com a sustentabilidade ambiental.

4.18. Indicação de marcas ou modelos

4.18.1. Não se aplica, pois o objeto deste contrato é a prestação de serviços de sustentação de TIC, sem aquisição de bens ou equipamentos específicos; logo, não há necessidade de indicar marcas ou modelos, uma vez que o executante deverá utilizar os recursos e plataformas já existentes e aprovados pela CONTRATANTE.

4.19. Vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço

4.19.1. Não se aplica, uma vez que não haverá fornecimento ou substituição de produtos de tecnologia (*hardware ou software*) no âmbito deste serviço de sustentação; a vedação de marcas/produtos é relevante apenas em contratos de fornecimento, não afetando a manutenção e suporte de sistemas já implementados.

4.20. Exigência de carta de solidariedade

4.20.1. Não se aplica, pois não há fornecimento de equipamentos de tecnologia no âmbito deste contrato de sustentação de TIC; em consequência, não se faz necessária a apresentação de carta de fabricante ou documento equivalente de solidariedade.

4.20.2. Ainda, esta contratação não permite a participação de consórcio envolvendo múltiplas empresas pois trata-se de ajuste firmado diretamente entre a CONTRATANTE e um único CONTRATADO.

4.21. Subcontratação

4.21.1. Tendo em vista o grau de especialização requerido por certas atividades do escopo desta contratação e visando minimizar o risco de impactos negativos na prestação do serviço, quando necessário, será permitido a subcontratação **apenas para os serviços de suporte Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível para as Unidades descentralizadas.**

4.21.2. A subcontratação, a que se refere o item anterior, não poderá ultrapassar o limite máximo de 30% (trinta por cento) do valor total do objeto contratado, respeitadas as restrições legais e contratuais.

4.21.3. É vedada a subcontratação do serviço de Orquestração de Central de Serviços de 3º Nível e os serviços Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível prestados na sede da CONTRATANTE em Brasília /DF, por ser considerada atividades essenciais desta contratação, nos termos do art. 122, §3º, da Lei nº 14.133/2021.

4.21.4. É igualmente vedada a subcontratação de empresas que estejam sob sanção impeditiva de licitar e contratar com a Administração Pública, conforme art. 74, §4º, da Lei nº 14.133/2021.

4.21.5. A CONTRATADA que pretenda subcontratar tais atividades deverá apresentar à CONTRATANTE no **apresentem essa intenção já na fase competitiva**, **inclusive indicando o eventual subcontratado e sua respectiva qualificação técnica** que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será validada pela Administração Pública.

4.21.5.1. Tal exigência visa prevenir a seleção de licitante que, ao final do procedimento, não detenha capacidade técnica própria nem possua subcontratado qualificado, o que poderia comprometer a execução contratual e frustrar o interesse público subjacente à contratação.

4.21.3. A subcontratação permitida não abrange os serviços Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível prestados na sede da CONTRATANTE em Brasília/DF.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 439

4.21.4. A subcontratação não exime a CONTRATADA de suas responsabilidades legais e contratuais, cabendo-lhe integralmente a fiscalização, supervisão e garantia da execução dos serviços subcontratados, bem como o cumprimento das obrigações assumidas perante a CONTRATANTE.

4.21.5. Qualquer inadimplemento ou falha na execução do objeto, por parte da subcontratada, será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, que deverá responder por eventuais sanções, penalidades e demais consequências previstas na legislação aplicável e no presente edital.

4.22. Restrições à participação no certame

4.22.1. Fica expressamente vedada a participação de empresas constituídas na forma de consórcio, bem como a participação de Microempresas, em consonância com as diretrizes estabelecidas na Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 e na Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024.

4.22.2. A apresentação de proposta por empresa enquadrada na hipótese anterior acarretará a imediata inabilitação do proponente, sem prejuízo das sanções aplicáveis.

4.22.3. A CONTRATANTE destaca as seguintes justificativas para a **vedação de participação de consórcios:**

4.22.3.1. A CONTRATANTE dispõe de uma equipe composta por apenas 05 (cinco) servidores públicos responsáveis pela gestão de mais de 20 (vinte) contratos de prestação de serviços mensais e /ou acompanhamento de garantias. A administração de contratos firmados com consórcios adiciona complexidade significativa à gestão, devido à necessidade de coordenar múltiplas empresas e à dificuldade na aplicação da responsabilidade solidária entre os consorciados. Embora o artigo 15, inciso V, da Lei nº 14.133/2021 estabeleça a responsabilidade solidária das empresas consorciadas por atos praticados tanto na fase de licitação quanto na execução do contrato, a extensão dessa solidariedade pode ser objeto de interpretações diversas, especialmente no que tange à aplicação de penalidades administrativas individuais.

4.22.3.2. Adicionalmente, a presente contratação é de natureza comum, e a possibilidade de subcontratação do serviço de Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível permite que empresas sem atuação nacional possam participar da licitação, ampliando a competitividade e a diversidade de fornecedores qualificados.

4.22.4. CONTRATANTE destaca as seguintes justificativas para a **vedação de participação de microempresas**:

4.22.4.1. Considerando a natureza estratégica e crítica dos serviços a serem contratados — que englobam a orquestração e gestão inteligente redundante, sustentação, suporte e administração de ambiente de infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI) da DPU —, a CONTRATANTE estabelece, de forma excepcional e devidamente motivada, a vedação à participação de microempresas nesta licitação, com fundamentação prevista na Lei **Complementar nº 123/2006**, art. 49, § 2º: admite restrição à participação de MEs/EPPs quando houver justificativa técnica expressa no processo licitatório, no Acórdão nº 1.214/2013 – Plenário: admite restrições à participação de MEs e EPPs desde que fundadas em critérios técnicos objetivos e não discriminatórios e na lei. Tal medida fundamenta-se nos seguintes elementos técnicos e normativos:

4.22.4.1.1. Complexidade Técnica e Escopo Abrangente: o contrato contempla um amplo conjunto de serviços integrados e ininterruptos, estruturados segundo o modelo de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC estabelecido na **Portaria SGD/MGI nº 6.680 /2024**. A execução eficiente exige domínio pleno de múltiplas tecnologias, ferramentas de automação, frameworks de orquestração, gestão de indicadores e operação de ambientes de missão crítica, o que pressupõe **equipe técnica multidisciplinar e altamente qualificada**, estrutura operacional distribuída e capacidade de resposta imediata.

4.22.4.1.2. Longa Duração Contratual e Valor Elevado: a contratação terá vigência inicial de **60 (sessenta) meses**, com possibilidade de prorrogação por até **120 (cento e vinte) meses**, totalizando até **15 (quinze) anos de vigência contratual**, com **valor estimado em R$ 44.480.890,80**. Este porte contratual requer capacidade econômico-financeira robusta para suportar riscos contratuais, obrigações trabalhistas, fornecimento de insumos, continuidade dos serviços e eventuais penalidades contratuais. A **estrutura jurídica e patrimonial**

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 440

limitada das microempresas, em regra, **não é compatível com tal grau de exigência** e exposição contratual.

4.22.4.1.3. Risco à Continuidade dos Serviços Estratégicos de TIC: a CONTRATANTE depende diretamente da estabilidade dos serviços de TIC para viabilizar sua atuação institucional em todo o país. A eventual inadimplência, falha técnica ou incapacidade de resposta da contratada poderá comprometer o funcionamento sistêmico da instituição. A participação de empresas com menor capacidade operacional e financeira **aumenta consideravelmente o risco institucional**, inclusive à luz do princípio da **continuidade do serviço público**.

4.22.4.1.4. Diretrizes da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022: a referida Instrução Normativa estabelece que a modelagem da contratação deve considerar os riscos à execução contratual e a criticidade dos serviços envolvidos. No caso, o estudo técnico preliminar identificou risco elevado associado à execução dos serviços por empresas de pequeno porte, sobretudo quanto à capacidade de atender simultaneamente múltiplos SLA (*Service Level Agreements*), manter infraestrutura própria e disponibilizar equipe especializada com dedicação exclusiva.

4.23. Verificação de amostra do objeto

4.23.1. Não se aplica, uma vez que a contratação refere-se exclusivamente à prestação de serviços de sustentação de TIC, sem entrega de bens ou componentes físicos passíveis de amostragem; o atendimento será avaliado por meio de indicadores de desempenho e não pela verificação de amostra de um produto.

4.24. Garantia da contratação

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

4.24.2. Como garantia da execução plena do objeto e fiel cumprimento dos termos do contrato, a empresa CONTRATADA prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato, com validade para todo o período de execução dos serviços e **até 03 (três) meses** após o término da vigência contratual;

4.24.3. A CONTRATADA deverá apresentar, no **prazo máximo de 10 (dez) dias úteis**, podendo ser prorrogáveis por igual período, desde que devidamente justificado e a critério da CONTRATANTE, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública ou fiança bancária. Caberá à empresa CONTRATADA optar por uma das modalidades de garantia, conforme previsto no § 1º do artigo 96 e seguintes, da Lei nº 14.133/2021;

4.24.4. Em caso opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, **em 01 (um) mês**, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato;

4.24.5. A validade da garantia, qualquer uma que seja escolhida, deverá ser durante a execução do contrato **e até 03 (três) meses** após o término da vigência contratual;

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

4.24.6.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

4.24.6.2. Prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

4.24.6.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA;

4.24.6.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo CONTRATADO, quando couber.

4.24.7**.** Com base no princípio da eficiência, previsto no artigo 37 da Constituição Federal, que determina que a administração pública deve atuar com celeridade, eficácia e economicidade e no artigo 98 da Lei nº

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 441

14.133/2021, o seguro garantia será executado independentemente de decisão judicial transitada em julgado, em razão da constatação do inadimplemento de obrigações contratuais, rescisão unilateral do contrato ou aplicação de sanções administrativas previstas neste instrumento.

4.24.7.1. O seguro garantia apresentado na fase de habilitação do presente Pregão Eletrônico não estará vinculado a qualquer decisão judicial transitada em julgado. Tal medida visa garantir a autonomia e a independência das garantias apresentadas, assegurando que a análise do seguro se dê exclusivamente com base nos critérios estabelecidos neste edital e na legislação pertinente;

4.24.7.2. Fica explícito que a proposta de seguro garantia será rejeitada caso haja qualquer previsão que condiciona sua validade ou aceitação à decisão judicial transitada em julgado. Essa rejeição será realizada a partir de uma avaliação criteriosa, fundamentada nos princípios de conveniência e oportunidade, que buscam garantir a efetividade e a segurança jurídica do processo licitatório;

4.24.7.3. A abordagem aqui proposta tem como objetivo promover maior transparência e previsibilidade no Pregão Eletrônico, permitindo uma análise mais robusta das condições sob as quais o seguro pode ser aceito ou recusado. Assim, o procedimento licitatório estará em conformidade com o PARECER n. 00036/2024/DECOR/CGU/AGU, que recomenda a observância dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência na contratação pública.

4.24.8. A modalidade Seguro-Garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria;

4.24.9. A garantia em dinheiro (caução) deverá ser efetuada em qualquer agência da Caixa Econômica Federal, mediante depósito em conta específica, com correção monetária a crédito da CONTRATANTE;

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

4.24.10.1. O atraso superior a **25 (vinte e cinco) dias** autoriza a CONTRATANTE a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da lei nº 14.133 de 2021;

4.24.10.2. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

4.24.11. Caso a opção seja por utilizar título da dívida pública como garantia, este deverá conter valor de mercado correspondente ao valor garantido e ser reconhecido pelo Governo Federal, constando entre aqueles previstos em legislação específica. Além disso, deverá estar devidamente escriturado em sistema centralizado de liquidação e custódia, nos termos do artigo 61 da Lei Complementar nº 101, de 04 de maio de 2000, podendo a CONTRATANTE recusar o título ofertado, caso verifique a ausência desses requisitos:

4.24.11.1. Não serão admitidos como garantia os títulos da dívida pública emitidos por pessoas jurídicas de direito público no período de 1850 a 1930, assim como aqueles de duvidosa liquidez, à critério da CONTRATANTE, além de pedras preciosas, ainda que portadoras de certificado de conformação geológica.

4.24.12. No caso de garantia na modalidade de carta de fiança, deverá constar da mesma expressa renúncia pelo fiador, aos benefícios do art. 827 do Código Civil de 2002;

4.24.13. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no **prazo máximo de 10 (dez) dias úteis**, contados da data em que for notificada;

4.24.14. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.24.15. Será considerada extinta a garantia:

4.24.15.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do Termo de Contrato;

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 442

4.24.15.2. Quando não houver comunicação de sinistros pela CONTRATANTE no **prazo de 03 (três) meses** após o término da vigência do Termo de Contrato.

4.24.16. A CONTRATANTE poderá decidir sobre a idoneidade da instituição que outorgue a garantia, determinando a sua substituição;

4.24.17. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA;

4.24.18. Para a prestação da garantia contratual fica vedado à CONTRATADA pactuar com terceiro (seguradoras, instituições financeiras etc.) cláusula de não ressarcimento ou não liberação do valor dado à garantia para o pagamento de multas por descumprimento contratual;

4.24.19. A CONTRATADA deverá encaminhar a referida garantia à Coordenação de Contratos da Defensoria Pública Geral da União, localizada no Edifício Palácio da Agricultura, Bloco F, Setor Bancário Norte, Quadra 01, Asa Norte, Brasília – DF, CEP: 70040-908, até a data de assinatura do contrato, sob pena das sanções estabelecidas na Minuta do Contrato, Anexo III do Edital, e na legislação pertinente;

4.24.20. A CONTRATANTE **NÃO** executará a garantia nas seguintes hipóteses:

4.24.20.1. Caso fortuito ou força maior;

4.24.20.2. Alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

4.24.20.3. Descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrente de atos ou fatos da CONTRATANTE;

4.24.20.4. Prática de atos ilícitos dolosos por seus servidores;

4.24.20.5. Não serão admitidas outras hipóteses de não execução da garantia, que não as previstas no item 4.24.20.

4.24.21. A CONTRATADA deverá repor, no **prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis**, o valor da garantia eventualmente utilizada pela CONTRATANTE nos moldes do subitem anterior e subitem 4.23.3 deste Termo de Referência.

4.24.22. A CONTRATANTE poderá ainda:

4.24.22.1. Nos casos de obrigação de pagamento de multa pela CONTRATADA, reter a garantia prestada a ser executada conforme legislação que rege a matéria;

4.24.22.2. Nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à CONTRATANTE, nos termos do inciso IV do artigo 139 da Lei n.º 14.133/2021, reter os eventuais créditos existentes em favor da CONTRATADA decorrentes do contrato;

4.24.22.3. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a CONTRATADA pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela CONTRATANTE ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

4.24.23. No que se refere a prestação dos serviços a CONTRATADA garantirá a mão de obra, materiais, insumos e equipamentos necessários conforme estabelecido neste Termo de Referência e nos demais Anexos do Edital durante toda a vigência contratual.

4.25. Informações relevantes para o dimensionamento e/ou apresentação da proposta

4.25.1. O ANEXO IV - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO, ANEXO V - PLANILHAS DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS e o ANEXO VIII - AVALIAÇÃO FERRAMENTA DE ITSM são importantes ferramentas que contribui para a análise crítica da composição dos preços unitários e total, com vistas a mitigar a assimetria de informações e auxiliar na eventual realização de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

4.25.2. Na fase de aceitação da proposta, a LICITANTE deverá apresentar, além da Proposta de Preços, a Planilha de Custos e Formação de Preços de profissionais compatíveis com os perfis exigidos neste Termo

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 443

de Referência, com o objetivo de demonstração de exequibilidade do Fator K referente ao lance concedido na licitação.

4.25.3. A LICITANTE deverá apresentar uma planilha separada para cada perfil profissional, conforme respectiva categoria de serviço.

4.25.4. Conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, as Planilhas de Custos e Formação de Preços deverão ser elaboradas para cada item conforme estrutura mínima do ANEXO V - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO.

4.25.5. A LICITANTE deverá observar integralmente as definições constantes no edital e seus anexos, em especial as informações sobre o parque tecnológico da CONTRATANTE disponibilizadas no ANEXO XIX - CARACTERÍSTICAS DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA CONTRATANTE.

4.25.6. A CONTRATANTE fornecerá estrutura física, incluindo o fornecimento do mobiliário e dos equipamentos necessários ao desempenho das funções, nas localidades citadas cujo atendimento seja realizado por profissionais em regime presencial ou semipresencial, com ambiente exclusivamente destinado a execução dos serviços contratados e com as características e especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

4.25.7. A CONTRATADA deverá providenciar toda a infraestrutura para equipe de atendimento de nível 1 a ser realizada em sua sede ou endereço que entenda adequado, desde que dentro do país. É de responsabilidade da CONTRATADA qualquer custo de link necessário para que os atendentes de nível 1 possam realizar conexão com os equipamento das CONTRATANTE para atendimento remoto.

4.26. Aceitabilidade e Exequibilidade da Proposta

4.26.1. Não serão aceitas propostas com valor global superior ao estimado ou com preços manifestamente inexequíveis. A exequibilidade das propostas será avaliada da seguinte forma:

4.26.1.1. Quanto ao dimensionamento da quantidade de profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a proposta deverá obedecer às quantidades mínimas estabelecidas no ANEXO IV - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO.

4.26.1.2. Caso a proposta apresente quantidades de profissionais inferiores aos mínimos previstos no ANEXO IV - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO, a CONTRATADA deverá encaminhar, juntamente à sua proposta, demonstrativos de cálculos que comprovem ser possível alcançar as metas de nível de serviço estabelecidas no ANEXO XIII - ACORDOS MÍNIMO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – AMNS, considerando o dimensionamento proposto da equipe e as características das demandas da CONTRATANTE.

4.26.1.3. Para fins da demonstração comprobatória exigida, caso a proposta se enquadre na situação descrita no item 2.9, deverão ser apresentadas as tabelas estatísticas utilizadas para o dimensionamento das equipes, a fundamentação teórica para eventuais modificações nas quantidades mínimas estabelecidas no ANEXO IV - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO ou para a adoção de tabelas distintas, a escala proposta para distribuição dos profissionais em turnos e os tempos previstos para atendimento das demandas.

4.26.1.4. A proposta será objeto de diligência detalhada sobre a análise da planilha de composição de preço, quando forem detectados: a) valores salariais abaixo da remuneração mínima aceitável definida neste edital e seus Anexos; ou b) valor total da proposta de preço for inferior a 75% (setenta e cinco por cento) do preço estimado neste Termo de Referência.

4.26.1.5. Após análise das informações, caso fique caracterizada a inexequibilidade do preço proposto, considerando os padrões de qualidade esperados pelo CONTRATADO e especificados neste edital, anexos e encartes, a licitante será desclassificada e será então convocado o próximo licitante, respeitada a ordem de classificação do Pregão.

4.26.1.6. Na diligência será verificado se a empresa pratica os salários declarados em contratos que possuam aferição de produtividade e vinculação ao alcance de resultados.

4.26.1.7. Quanto à remuneração dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a proposta deverá observar os valores mínimos de referência descritos na Tabela a seguir, para cada perfil profissional alocado na prestação de serviços:

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 444

Tabela - Descrição da Prestação de Serviços e Salário Estimado

Serviço	Descrição Categoria	Perfil Profissional	Salário de Referência	Custo Unitário Mensal do Perfil
Orquestração de Central de Serviços de 1º Nível - Remoto.	Atendimento em Suporte Remoto	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R$ 2.312,19	R$ 4.624,38
		Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R$ 3.216,87	R$ 6.433,74
Orquestração da Central de Serviços de 2º Nível.	Atendimento Técnico Residente Brasília/DF	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R$ 8.877,20	R$ 17.754,41
	Atendimento Técnico Residente Unidades da CONTRATANTE	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R$ 3.273,70	R$ 6.547,42
	Atendimento Técnico Não Residente Unidades da CONTRATANTE	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R$ 2.505,11	R$ 5.010,23
Orquestração e Gestão da Infraestrutura de TIC de 3º Nível	Monitoramento de Serviços de TI	Analista de suporte computacional Pleno	R$ 5.038,22	R$ 10.076,46
	Segurança da Informação de TIC	Gerente de segurança da informação	R$ 20.264,92	R$ 40.529,85
		Administrador em segurança da informação Sênior	R$ 11.621,38	R$ 23.242,77
		Administrador em Segurança da Informação Pleno	R$ 7.933,55	R$ 15.867,11
	Conectividade e Comunicação	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	R$ 9.470,31	R$ 18.940,64
		Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	R$ 6.680,21	R$ 13.360,43
	Sustentação de Banco de Dados	Administrador de banco de dados Sênior	R$ 10.248,05	R$ 20.496,10
		Administrador de banco de dados Pleno	R$ 6.326,63	R$ 12.742,54
		Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	R$ 16.535,61	R$ 33.071,22

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 445

	Sustentação de Aplicações *On-premises*	Administrador de sistemas operacionais Sênior	R$ 8.955,40	R$ 17.910,82
		Administrador de sistemas operacionais Pleno	R$ 6.371,27	R$ 12.742,54
		Administrador de sistemas operacionais Júnior	R$ 5.490,06	R$ 10.980,13
	Sustentação de Aplicações em *Cloud*	Especialista em *Cloud* - Sênior	R$ 15.608,88	R$ 31.217,76

Fonte: Portaria SGD/MGI Nº 1.070, de 01 junho de 2023 disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/copy_of_legislacao/modelo-de-contracao-de-servicos-de-operacao-de-infraestrutura-e-de-atendimento-a-usuarios-de-tic/anexos/planilha-de-estimativa-portaria-sgd-mgi-1070-2023.ods, acessado em: 13/02/2025.

4.26.1.8. Caso a proposta apresente valores de remuneração inferiores aos previstos na tabela acima, a CONTRATADA deverá encaminhar, juntamente à sua proposta, demonstração comprobatória de que já tenha contratado ou tenha condições reais de contratar, pelos valores propostos, profissionais com qualificação igual ou superior à exigida na qualificação técnica de cada serviço.

4.26.1.9. Para fins da demonstração comprobatória exigida, caso a empresa se enquadre na situação descrita no item anterior, deverão ser apresentadas cópias de carteira de trabalho (CTPS), do contrato de trabalho ou instrumento similar, de profissionais que já prestem serviços equivalentes para a CONTRATADA mediante remuneração igual ou inferior à de sua proposta; ou, ainda, declarações de profissionais que se comprometam a prestar os serviços objeto da presente licitação, mediante a remuneração constante da proposta da CONTRATADA.

4.26.1.10. A documentação comprobatória apresentada, na forma do item anterior, deverá estar acompanhada dos comprovantes de que os profissionais atendem aos requisitos de qualificação profissional constantes na especificação de cada serviço

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE

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

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

5.1.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, quando aplicável;

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

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

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 446

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

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

5.1.9. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e manter em registro digital todas as ocorrências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, sendo preferível que seja de forma automatizada pela ferramenta de tickets fornecida pela CONTRATADA;

5.1.10. Avaliar a compatibilidade contratual e autorizar a execução de Ordens de Serviço.

5.1.11. Analisar e verificar se os Acordos de Níveis de Serviços contratados foram alcançados e propor as glosas estipuladas para cada caso;

5.1.12. Determinar as datas e os horários para realização das manutenções, em acordo com a área demandante, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários;

5.1.13. Manter representante devidamente autorizado para acompanhar e fiscalizar a execução do objeto deste Termo de Referência;

5.1.14. Atestar a nota de cobrança encaminhada pela CONTRATADA e enviar, juntamente, com as Ordens de Serviços e os Relatórios de Atividades, à área administrativa para providências;

5.1.15. Permitir o acesso dos representantes e dos recursos técnicos da CONTRATADA ao local de prestação dos serviços, desde que devidamente identificados e respeitadas as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, das pessoas e das informações;

5.1.16. Proporcionar todas as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o objeto desta contratação;

5.1.17. Proporcionar os espaços físicos, instalações, equipamentos e meios materiais necessários ao desempenho das atividades técnicas exigidas.

5.2. São obrigações da CONTRATADA

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

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

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

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

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

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

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

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

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 447

5.2.9. Fazer a transição contratual, quando for o caso;

5.2.10. Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pela CONTRATANTE, para fins de execução dos serviços contratados;

5.2.11. Responsabilizar-se pela limpeza e conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços;

5.2.12. Fornecer todos os materiais necessários à perfeita instalação, execução e funcionamento de suas atividades da Central de Serviços, tais como *links*, servidores, *desktops*, *software*, instrumentos e ferramentas, tais como: alicate de crimpar, testadores de voltagem e de cabos, bem como demais equipamentos/ferramentas necessários para realizar as tarefas descritas neste Termo de Referência, bem como equipamentos de proteção individual;

5.2.13. Cumprir, às suas próprias expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações;

5.2.14. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados, quando nas dependências da CONTRATANTE, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor;

5.2.15. Manter os seus profissionais devidamente identificados por meio de crachá e uniforme, quando em trabalho nas dependências da CONTRATANTE;

5.2.16. Providenciar, em até 03 (três) dias úteis, contados da saída do profissional, a substituição de profissional que não atenda às necessidades inerentes à execução dos serviços contratados;

5.2.17. A CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços transferem para a CONTRATANTE, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do contrato;

5.2.18. Quando do encerramento do Contrato, a CONTRATADA deverá repassar aos profissionais indicados pela CONTRATANTE os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para continuidade dos serviços de suporte aos usuários de soluções de TIC;

5.2.19. Fornecer, manter e evoluir a solução de gestão de chamados – ITSM detalhada no ANEXO VII – ITSM DIMENSIONAMENTO E REQUISITOS DA FERRAMENTA DE GESTÃO DE CHAMADOS

5.3. Além dessas responsabilidades, a CONTRATADA assumirá, sem que haja responsabilização da CONTRATANTE, todos os encargos, tributos e multas, devendo:

5.3.1 Arcar com todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como mão de obra, ferramentas, utilitários, taxas, emolumentos, encargos sociais, e no caso de parte do quadro técnico alocado remotamente, local, mobiliário e equipamentos.

5.3.2. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus recursos técnicos, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas Ordens de Serviços;

5.3.3. Responder por todo e qualquer dano ou prejuízo eventualmente causado à CONTRATANTE como consequência de atos e fatos imputáveis a seus recursos técnicos;

5.3.4. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

5.3.5. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução dos serviços, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE;

5.3.6. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possíveis demandas trabalhistas, civis ou penais, relacionadas à execução dos serviços, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência;

5.3.7. Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação;

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 448

5.3.8. A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos estabelecidos no item anterior, não transfere à Administração da CONTRATANTE a responsabilidade de pagamento, nem pode onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a Contratante, com atenção ao disposto no item 8.20 deste Termo de Referência;

5.3.9. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto desta contratação;

5.3.10. Assumir a responsabilidade por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais que a CONTRATANTE for compelida a responder por força de incidentes inesperados resultantes de serviços do escopo e sob responsabilidade desta contratação;

5.3.11. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados, quando nas dependências da CONTRATANTE, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor;

5.3.12. Caso a CONTRATANTE realize aquisições de novas tecnologias e/ou atualização de equipamentos, a CONTRATADA deve inserir em seus programas de treinamento a(s) tecnologia(s) que foram adquiridas para os colaboradores envolvidos para tal.

5.4. São requisitos mínimos exigidos da Contratada com o objetivo de aperfeiçoamento dos processos e metodologias de padronização:

5.4.2. Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços, padronizados pelos *templates* para cada tipo de documentação ou processo operacional.

5.4.3. Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades da CONTRATANTE, principalmente no horário de seu expediente normal.

5.4.4. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da CONTRATANTE.

5.4.5. Comunicar aos responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido.

5.4.6. Responder, por escrito, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitados pela CONTRATANTE.

5.4.7. Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos seus recursos técnicos alocados, de acordo com a capacitação de cada um, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela área demandante.

5.4.8. Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pela CONTRATANTE demandante, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.

5.4.9. Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega, todos disponibilizados na ferramenta de ITSM.

5.4.10. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade verificada na entrega das tarefas e prestar à DPU os devidos esclarecimentos, sempre que solicitados.

5.4.11. Acatar as determinações feitas pela fiscalização da CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto desta contratação.

5.4.12. Prestar, de imediato, todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização da CONTRATANTE no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 449

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Condições de execução

A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto: 30 dias da assinatura do contrato;

6.1.2. Os serviços objeto desta contratação deverá ser prestados de forma continuada e executados segundo os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviço exigidos – conforme definições previstas neste Termo de Referência e seus anexos. Conforme definição, serviços continuados são aqueles “cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente”

6.1.3. As demandas que decorrerem de falhas ou dúvidas de usuários quanto ao funcionamento das soluções de TIC do CONTRATANTE, requerem o atendimento tempestivo. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada.

6.1.4. O valor do pagamento será mensal e fixo, depois de devidamente aplicado os descontos relativos ao eventual descumprimento dos acordos de níveis de serviço mínimos, bem como das demais obrigações contratuais. O método de trabalho empregado é baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços entregues e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.

6.1.5. Na execução dos serviços deverão ser consideradas as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL e COBIT.

6.1.6. A CONTRATADA deverá observar o cronograma abaixo, onde serão repassados informações, conhecimentos e disponibilização da infraestrutura necessária ao início da execução dos serviços, originado das fases estipuladas na IN SGD/ME Nº 94/2022:

Tabela – Cronograma de Atividades

ORDEM	AÇÃO	PARTE RESPONSÁVEL
1º	**Disponibilização do Termo de Referência**	CONTRATANTE
2º	**Vistoria Técnica** A CONTRATADA deve agendar com a CONTRATANTE, diligência na sede da CONTRATANTE com vistas a conhecer o ambiente computacional objeto da contratação, com assinatura e entrega do ANEXO I - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO e ANEXO II - TERMO DE VISTORIA.	CONTRATADA
3º	**Recebimento das Propostas**	CONTRATANTE
4º	**Diligência** A CONTRATANTE poderá realizar diligências para verificação e validação dos atestados apresentados e estrutura de prestação de serviços.	CONTRATANTE

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 450

5º	**Habilitação**	CONTRATADA/ CONTRATANTE
6º	**Assinatura do contrato**	CONTRATANTE/ CONTRATADA
7º	**Reunião Inicial** Será realizada no primeiro dia útil após a assinatura do contrato ou conforme acordado entre as partes, com a presença dos servidores do órgão envolvido na contratação, do representante legal e do LÍDER TÉCNICO/PREPOSTO da empresa CONTRATADA. A CONTRATADA deverá entregar, devidamente assinado, o ANEXO I - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO e ANEXO II - TERMO DE VISTORIA. Será feito o alinhamento das expectativas contratuais, esclarecidas as questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do Contrato e agendadas as reuniões de passagem de conhecimento.	CONTRATANTE/ CONTRATADA
N/A	Os ajustes serão formalizados em Ata, com assinatura dos participantes.	
8º	**Início oficial da prestação de serviços** Os 30 (trinta) dias iniciais da prestação dos serviços farão parte do **Período de Transição**, e seu início será decidido durante as reuniões prévias de passagem de conhecimento.	CONTRATANTE/ CONTRATADA

6.2. Local e horário da prestação dos serviços

6.2.1. Prestação de Serviço Remoto:

6.2.1.1. Sempre que for possível, a prestação de serviço na forma remota deverá ser a utilizada visando a economicidade e efetividade na prestação de serviços.

6.2.1.2. Todos os equipamentos deverão ser configurados de forma a ser possível uma prestação de suporte de forma remota, ficando a cargo da CONTRATADA manter as configurações necessárias ao acesso remoto dos dispositivos.

6.2.1.3. O suporte remoto será prestado preferencialmente a partir das Instalações da CONTRATANTE, no período compreendido entre 08 h às 18 h, de segunda a sexta, ficando a cargo da CONTRATANTE a liberação deste suporte remoto em outra unidade ou local, desde que atendidos as recomendações da Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE.

6.2.1.4. O suporte remoto poderá ocorrer após o horário e dia estipulados no item anterior, necessitando da comunicação e autorização da CONTRATANTE.

6.2.2. Prestação de serviço Presencial:

6.2.2.1. O serviço presencial será prestado no período compreendido entre 08h às 18h, de segunda a sexta, na sede e unidades descentralizadas da CONTRANTANTE citadas no ANEXO XIX - CARACTERÍSTICAS DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA CONTRATANTE, quando o atendimento remoto não for possível nestes locais, seja por dificuldades relacionadas ao acesso remoto a equipamentos ou por necessidade de instalação física de equipamentos e cabeamento, sendo feito o deslocamento por conta da CONTRATANTE.

6.2.2.2. Para os serviços prestados in loco, serão disponibilizados, pela CONTRATANTE, computador, monitor de vídeo e ferramentas específicas necessárias para manutenção e suporte de TIC.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 451

6.2.2.3. Caso o horário de expediente do órgão seja alterado por determinação legal, os horários mencionados neste documento serão adequados aos novos horários, respeitando-se a legislação e os termos aqui especificados.

6.2.2.4. A CONTRATANTE reserva-se o direito de alterar o endereço de suas unidades sem qualquer comunicação prévia a CONTRATADA sempre que esta alteração não modificar a cidade sede.

6.3. Materiais a serem disponibilizados

Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

6.3.1. Crachá de identificação fornecido pela CONTRATADA, compatível com as atividades do cargo, a ser utilizado pelos funcionários da CONTRATADA durante a prestação dos serviços presenciais.

6.3.2. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE o modelo de crachá que disponibilizará aos funcionários, para fins de segurança e registro.

6.3.3. Não obstante a obrigatoriedade mencionada, a CONTRATANTE se reserva no direito de disponibilizar crachá institucional para utilização por parte dos funcionários da CONTRATADA, caso em que sua utilização se tornará obrigatória.

6.3.4. Para fins de atendimento do subitem acima, fica estabelecido que os perfis apresentados pela CONTRATADA deverão:

6.3.4.1. Submeter-se a procedimento de identificação institucional, envolvendo, inclusive, registro fotográfico; e

6.3.4.2. Subscrever um Termo de Responsabilidade, assumindo o compromisso de devolução do crachá institucional quando da cessação da prestação de serviços nas dependências da CONTRATANTE.

6.3.5. Para o atendimento presencial a CONTRATADA deverá fornecer kit de ferramentas que permita a execução de atividades relacionadas a desmontagem, montagem e substituição de peças em equipamentos bem como a manutenção de cabeamento estruturado, incluindo identificação, clipagem e passagem de cabos.

6.3.5.1. Observa-se que o fornecimento do material necessário para a manutenção física do equipamento, ou seja, peças de hardware bem como o material para manutenção do cabeamento estruturado, como conectores RJ, cabos, etc, serão de responsabilidade da CONTRATANTE.

6.4. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.4.1. As informações necessárias para o dimensionamento da proposta foram detalhadas no item “Informações relevantes para o dimensionamento e/ou apresentação da proposta” definidas neste documento bem como nos Anexos deste edital.

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

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

6.6. Formas de transferência de conhecimento

6.6.1. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos da CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica que realizará os serviços (se for o caso).

6.6.2. A transferência do conhecimento produzido durante a execução do contrato será implementada através do relacionamento interpessoal entre os servidores da CONTRATANTE e os profissionais da CONTRATADA e pelo registro e compartilhamento de informações e documentos no repositório do software utilizado pela CONTRATANTE para o controle de versões.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 452

6.7. Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.7.1. Durante o Período de Transição Inicial, o nível de serviço acordado e previsto neste Termo de Referência e Anexos poderá ser flexibilizado, levando-se em conta possível instabilidade provocada pela transição e passagem de conhecimento, desde que a disponibilidade do negócio da CONTRATANTE não seja severamente afetada, situação está que será identificada por um Acordo Mínimo de Nível de Serviços - AMNS mensal inferior a 95% (noventa e cinco por cento) durante o horário de funcionamento da Central de Atendimento.

6.7.2. Ao término do contrato toda documentação e dados gerados pelas ferramentas deverão ser entregues à CONTRATANTE.

6.7.3. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por suspensão/cancelamento, promover:

6.7.3.1. A transição contratual efetuando a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE ou da nova pessoa jurídica, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pela CONTRATANTE para esse fim.

6.7.3.2. Manter no mínimo por 90 (noventa) dias após o término do contrato os softwares utilizados para execução dos serviços objeto desta contratação.

6.7.3.3. Disponibilizar as bases de dados dos softwares utilizados para execução dos serviços objeto desta contratação.

6.8. Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.8.1. Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito no ANEXO XVIII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO.

6.8.2. Os serviços serão prestados nas modalidades remota, híbrida e/ou presencial, sendo a modalidade remota de abrangência nacional e a modalidade presencial somente nas unidades indicadas no ANEXO XIX - CARACTERÍSTICAS DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA CONTRATANTE.

6.8.3. O parque tecnológico da CONTRATANTE foi detalhado no ANEXO XIX - CARACTERÍSTICAS DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA CONTRATANTE e seus respectivos subitens deste Termo de Referência. Neste estudo levantou-se também uma quantidade média dos chamados por ano, conforme contratação ou demanda própria anterior semelhante ao item de serviço a ser contratado.

6.9. Mecanismos formais de comunicação

6.9.1. O canal de comunicação entre a CONTRATANTE e CONTRATADA, para assuntos relacionados à gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente através da figura do LÍDER TÉCNICO /PREPOSTO. O LÍDER TÉCNICO/PREPOSTO é o representante da CONTRATADA junto a CONTRATANTE, e poderá ser contatado mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra a CONTRATANTE.

6.9.2. As comunicações por outros meios necessários (mensageiros eletrônicos), quando da falta de meios oficiais, não caracterizam subordinação, mas apenas um meio célere e necessário para o melhor desempenho das atividades.

6.9.3. A comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA se dará preferencialmente por meio escrito e digital, sempre que se entender necessário o registro de ocorrência relacionada com a execução do CONTRATO, nas formas relacionadas na tabela abaixo:

Documento	Função	Emissor	Destinatário	Periodicidade
Ofício	Informações diversas	CONTRATANTE/ CONTRATADA	CONTRATANTE /CONTRATADA	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas			Sempre que necessário

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 453

		CONTRATANTE/ CONTRATADA	CONTRATANTE /CONTRATADA	
Ordem de Serviço	Autorização para prestação dos serviços	CONTRATANTE	CONTRATADA	Sempre que necessário, e /ou na falta do Sistema de Gestão de Serviços
Relatório Gerencial	Atestar as condições em que os serviços foram prestados inclusive com a medição dos níveis de serviço	CONTRATADA	CONTRATANTE	Mensal
Termo de Recebimento Definitivo	Recebimento definitivo dos serviços	CONTRATANTE	CONTRATADA	Mensal
Sistema de Gestão de Serviços	Atendimento de Requisições e Incidentes (chamados)	CONTRATANTE	CONTRATADA	Sempre que necessário
Ata de Reunião	Informações diversas	CONTRATANTE/ CONTRATADA	CONTRATANTE /CONTRATADA	Sempre que necessário

6.10. Formas de Pagamento

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

6.11. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

6.11.2. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação.

6.11.3. A CONTRATADA, na execução dos serviços contratados, deverá observar a Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da Administração Pública Federal, em todas as atividades executadas.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 454

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

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

7.4. A CONTRATANTE poderá convocar representante da CONTRATADA para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.5. Líder Técnico/Preposto

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

7.5.2. A CONTRATANTE poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

7.5.3. A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor da Contratante na execução dos serviços contratados nos termos do que estabelece o artigo. 9º, §1º da Lei Nº 14.133/2021, sob pena de imediata rescisão contratual.

7.5.4. Disponibilizar um responsável técnico, com certificação ITIL e treinamento em gerência de projetos, doravante denominado de Líder Técnico/Preposto, e quando necessário um substituto. O Líder Técnico /Preposto deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, ser o ponto focal de contato entre as equipes e responder pela execução e coordenação dos serviços.

7.5.5. O LÍDER TÉCNICO/PREPOSTO ou seu substituto deverá estar disponível para atendimento imediato por solicitação da CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

7.5.6. O Líder Técnico/Preposto deverá acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor.

7.5.7. O Líder Técnico/Preposto deverá assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto à CONTRATADA com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das Ordens de Serviços.

7.5.8. O Líder Técnico/Preposto deverá informar a CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços.

7.5.9. O Líder Técnico/Preposto deverá executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos técnicos disponibilizados para execução dos serviços contratados.

7.5.10. O Líder Técnico/Preposto deverá acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas.

7.5.11. O Líder Técnico/Preposto deverá atender às instruções da Contratante quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências da DPU.

7.5.12. Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.

7.5.13. Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pela CONTRATANTE, para fins de execução dos serviços contratados.

7.5.14. Selecionar e treinar adequadamente os recursos técnicos disponíveis para prestação dos serviços, observando a comprovação dos atestados de boa conduta e de idoneidade moral.

7.5.15. Colocar seu corpo técnico à disposição da CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 455

7.6. Reunião Inicial

7.6.1. Após a assinatura do contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas neste Termo de Referência, Contrato e demais anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.6.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em no primeiro dia útil após a assinatura do contrato ou conforme acordado entre as partes, a critério da CONTRATANTE.

7.6.2.1. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

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

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

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

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

7.7. Fiscalização

7.7.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput) , nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas definidas para a Fiscalização Técnica, Fiscalização Administrativa, Fiscalização Requisitante e Gestão Contratual.

7.7.2. O objeto do Contrato, por ser solução de TI, conforme Instrução Normativa SGD/ME Nº 94/2022, requer a designação de servidores para executarem atribuições de fiscal(is) requisitante(s), fiscal(is) técnico (s), fiscal(is) administrativo(s) e gestor(es) do Contrato, com atividades específicas definidas naquele normativo. Eventualmente a Contratante poderá acumular as atividades pelas quais o Fiscal Requisitante responde com as responsabilidades dos Fiscais Técnicos.

7.8. Fiscalização Técnica

7.8.1. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no artigo 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Contratante, com fulcro no inciso IV, artigo 22 do Decreto nº 11.246, de 2022;

7.8.2. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados, de acordo com o §1º, do artigo 117 da Lei 14.133/2021, e do inciso II do artigo 22 do Decreto nº 11.246, de 2022;

7.8.3. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção, nos termos do inciso III, do artigo 22 do Decreto nº 11.246, de 2022;

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

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 456

7.8.5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato, baseado no inciso V, do artigo 22 do Decreto nº 11.246, de 2022;

7.8.6. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual, fundado no inciso VII, artigo 22 do Decreto nº 11.246, de 2022;

7.8.7.1. Fiscais Técnicos, divididos em Fiscal Técnico Titular, e Fiscal Técnico Substituto, para todo o contrato devem exercer as seguintes atribuições:

7.8.7.1.1. Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e as justificativas por não cumprimento de termos contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos neste Termo de Referência.

7.8.7.1.2. Identificar não conformidade com os termos contratuais.

7.8.7.1.3. Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à qualificação técnica.

7.8.7.1.4. Controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços.

7.8.7.1.5. Receber e atestar os documentos da despesa, quando comprovado o fiel e correto fornecimento dos serviços para fins de pagamento.

7.8.7.1.6. Comunicar, formalmente, ao Gestor do Contrato e à CONTRATADA, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal.

7.8.7.1.7. Promover as fiscalizações Inicial, Diária, Mensal e por Amostragem, constantes da Instrução Normativa Nº 05/2017.

7.8.7.1.8. Encaminhar ao gestor do contrato eventuais pedidos de modificação contratual.

7.9. Fiscalização Administrativa

7.9.1. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no inciso IV do artigo 33, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário, com fundamento nos incisos I e II do artigo 23 do Decreto nº 11.246, de 2022;

7.9.2. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência, com suporte no inciso IV, artigo 23, do Decreto nº 11.246, de 2022.

7.9.3. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

7.9.3.1. Verificar aderência aos termos contratuais.

7.9.3.2. Verificar regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento.

7.9.3.3. Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica.

7.9.3.4. Controlar o prazo de vigência deste instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços.

7.9.3.5. Comunicar, formalmente, ao gestor do contrato e à Contratada, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 457

7.9.3.6. Analisar e emitir parecer técnico-administrativo, caso necessário, sobre a documentação apresentada pela Contratada, quando do ateste da Nota Fiscal/Fatura.

7.9.4. Fiscal(is) Requisitante(s):

7.9.4.1. Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e as justificativas por não cumprimento de termos contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos no Contrato.

7.9.4.2. Identificar não conformidades com os termos contratuais.

7.9.4.3. Verificar a manutenção da necessidade e oportunidade da contratação.

7.9.4.4. Controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços.

7.9.4.5. Comunicar, formalmente, ao Gestor do Contrato e à CONTRATADA, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal.

7.9.4.6. Encaminhar ao Gestor do Contrato eventuais pedidos de modificação contratual.

7.10. Gestor do Contrato

7.10.1. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas apoiado no inciso I do artigo 33 da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de fornecimento de bens, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da Contratante, alicerçado no inciso IV, artigo 21 do Decreto nº 11.246, de 2022;

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

7.10.3. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais, segundo o inciso III, artigo 21 do Decreto nº 11.246, de 2022;

7.10.4. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, com fulcro no inciso VIII, artigo 21 do Decreto nº 11.246, de 2022;

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

7.10.6. O gestor do contrato deverá elaborará relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da CONTRATANTE, baseado no inciso VI do artigo 21 do Decreto nº 11.246.

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

7.10.7.1. Indicar os fiscais do contrato e presidir a reunião inicial.

7.10.7.2. Encaminhar a indicação de sanções para a Área Administrativa.

7.10.7.3. Autorizar a emissão de nota(s) fiscal(is), a ser(em) encaminhada(s) ao Líder Técnico da CONTRATADA.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 458

7.10.7.4. Encaminhar às autoridades competentes pedidos eventuais de modificação contratual.

7.10.7.5. Manter o Histórico de Gerenciamento do Contrato, contendo registros de todas as ocorrências relacionadas com a execução do Contrato, determinando todas as ações necessárias para a regularização das faltas ou defeitos, por ordem histórica.

7.10.7.6. No caso de aditamento contratual, encaminhar documentação contida no Histórico de Fiscalização do Contrato e com base nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, enviar à Área Administrativa, com pelo menos 90 (noventa) dias de antecedência do término do Contrato, documentação explicitando os motivos para tal aditamento.

7.10.7.7. Manter registro de aditivos.

7.10.7.8. Controlar o prazo de vigência deste instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços.

7.10.7.9. Reunir-se com a Contratada para correção de deficiências.

7.10.7.10. Receber e atestar os documentos da despesa, quando comprovado o fiel e correto fornecimento dos serviços para fins de pagamento.

7.10.7.11. Comunicar, formalmente, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal.

7.10.7.12. Os fiscais comunicarão, por escrito, as deficiências porventura verificadas no fornecimento dos serviços, para imediata correção, sem prejuízo das sanções e glosas cabíveis.

7.10.7.13. A presença da fiscalização da CONTRATANTE não elide nem diminui a responsabilidade da CONTRATADA.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. O faturamento será mensal, mediante apresentação de nota de cobrança consolidada, determinando o valor total aprovado pela CONTRATANTE no Relatório de Mensal de Serviços, e já descontadas as glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis de qualidade definidos nas Ordens de Serviço ou Chamados Técnicos ou das ausências das soluções em funcionamento.

8.2. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no ANEXO XIII - ACORDOS MÍNIMO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – AMNS que descreve a disponibilidade esperada com esta contratação para os serviços constantes deste TR. São considerados parâmetros definidores da criticidade das tarefas aqueles que, fazendo parte das características de determinada tarefa, a tornam mais ou menos crítica ao negócio da CONTRATANTE. Parâmetros considerados de nível crítico, listados abaixo de forma exemplificativa e não exaustiva, indicam que deve ser dada prioridade máxima ao atendimento da demanda ou incidente.

8.3. Os critérios de criticidade e classificação dos serviços estão detalhados no ANEXO XIII - ACORDOS MÍNIMO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – AMNS e tomam como base os requisitos:

8.3.1. Um ou mais componentes da infraestrutura de serviços sob contrato está totalmente ou parcialmente indisponível, comprometendo severamente o negócio da CONTRATANTE.

8.3.2. Um ou mais componentes da infraestrutura de serviços sob contrato está totalmente ou parcialmente indisponível, paralisando totalmente o negócio de uma ou mais unidades administrativas da CONTRATANTE.

8.3.3. Indisponibilidade dos serviços corporativos de mensageria, firewall, proxy, servidor de aplicações, Portal, Banco de Dados e armazenamento, a qualquer tempo, incluindo feriados e finais de semana, excetuando-se o tempo de indisponibilidade programada.

8.3.4. Demanda iniciada por qualquer Defensora/Defensor da CONTRATANTE ou usuário VIP, seja pela central de atendimento telefônico e *WhatsApp*, por outros canais de atendimento ou que venha a chegar à equipe de suporte através da STI no horário de funcionamento da central de atendimento, ainda que não haja componente ou serviço de infraestrutura indisponível.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 459

8.4. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

8.4.1. Não produzir os resultados acordados;

8.4.2. Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

8.4.3. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

8.6. A aferição da execução contratual para fins de pagamento, além dos critérios dispostos no item 8 deste Termo de Referência, deverá considerar o que estabelece o ANEXO XIII - ACORDOS MÍNIMOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS - AMNS

8.7. Recebimento

8.7.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo, com base no artigo 140, inciso I, alínea “a”, da Lei nº 14.133 e artigos 22, incisos X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022;

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

8.7.2. O fiscal técnico do Contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico, com fulcro no artigo 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022;

8.7.3. O fiscal administrativo do Contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo, conforme prevê o artigo 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022;

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

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

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

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

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

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

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

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 460

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

8.7.11. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

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

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

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

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

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

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

8.9. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela CONTRATADA, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

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

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

8.11.1. Pela inexecução total ou parcial, ou pelo atraso injustificado na execução do objeto deste Termo de Referência, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, garantida a prévia e ampla defesa, as seguintes penalidades serão aplicadas, cumulativamente ou não, conforme a Lei Nº 14.133/2021.

8.11.2. As sanções serão aplicadas nos casos e formas abaixo:

8.11.2.1. A CONTRATADA receberá Advertência quando:

8.11.2.1.1. Receber 03 (três) glosas consecutivas para a Central de Serviços – N1.

8.11.2.1.2. Receber 03 (três) glosas consecutivas para o Atendimento Presencial – N2.

8.11.2.1.3. Receber 03 (três) glosas consecutivas para a Atendimento Especializado – GESTÃO INTELIGENTE DA INFRAESTRURADE TIC.

8.11.2.1.4. Receber 03 (três) glosas consecutivas para o Monitoramento e Operação.

8.11.2.1.5. Receber 03 (três) glosas no mesmo processo a ser automatizado.

8.11.2.2. Receberá Multa quando:

8.11.2.2.1. Receber 03 (três) glosas e 03 (três) advertências durante a vigência do contrato. Será aplicado multa de 10% do valor referente a 30 (trinta) dias do contrato.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 461

8.11.2.2.2. Receber 04 (quatro) glosas consecutivas na prestação dos serviços. Será aplicado multa de 10% do valor referente a 30 (trinta) dias do contrato.

8.11.2.2.3. Além das sanções detalhadas neste item, poderão ser aplicadas as sanções previstas na Lei 14.133/2021.

8.12. Liquidação

8.12.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do artigo 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

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

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

8.12.2.1. Prazo de validade;

8.12.2.2. Data da emissão;

8.12.2.3. Dados do contrato e da Contratante;

8.12.2.4. Período respectivo de execução do contrato;

8.12.2.5. Valor a pagar;

8.12.2.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.12.3. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a Contratada providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus a Contratante.

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

8.12.5. A CONTRATANTE deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.12.5.1. Verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

8.12.5.2. Identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, baseado na Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

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

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

8.12.8. Persistindo a irregularidade, a Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada a Contratada a ampla defesa.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 462

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

8.13. Prazo de pagamento

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

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

EM = I x N x VP, sendo:

I = índice de atualização financeira;

TX = Percentual de taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

I = (TX)

I = (6/100) / 365

I = 0,00016438

TX = Percentual da taxa anual = 6%

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

8.14. Forma de pagamento

8.14.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

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

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

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

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

8.14.6. Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos serão instruídos com as justificativas e motivos, e submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se será, ou não, caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa à mora.

8.14.7. Os pagamentos a serem efetuados em favor da Contratada, quando couber, estarão sujeitos à retenção, na fonte, dos seguintes tributos:

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 463

8.14.7.1. Imposto de Renda das Pessoas Jurídicas – IRPJ, Contribuição Social sobre o Lucro Líquido – CSLL, Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social – COFINS, e Contribuição para os Programas de Integração Social e de Formação do Patrimônio do Servidor Público – PIS/PASEP, na forma da Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, conforme determina o art. 64 da Lei nº. 9.430, de 27 de dezembro de 1996;

8.14.7.2. Contribuição previdenciária, correspondente a 11% (onze por cento), na forma da Instrução Normativa RFB nº. 971, de 13 de novembro de 2009, conforme determina a Lei nº. 8.212, de 24 de julho de 1991; e

8.14.7.3. Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN, na forma da Lei Complementar nº. 116, de 31 de julho de 2003, combinada com a legislação municipal e/ou distrital sobre o tema.

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

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

8.15. O faturamento será mensal, mediante apresentação de nota de cobrança consolidada, determinando o valor total aprovado pela CONTRATANTE no Relatório de Mensal de Serviços, e já descontadas as glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis de qualidade definidos nas Ordens de Serviço ou Chamados Técnicos ou das ausências das soluções em funcionamento.

8.16. A notas de cobrança emitidas pela empresa CONTRATADA deverão ser atestadas pelo Fiscal do Contrato e encaminhada para a área financeira efetuar o pagamento, acompanhada do Relatório Mensal de Serviços, e da documentação comprobatória das glosas quando aplicável.

8.17. A CONTRATADA deverá emitir a nota fiscal referente aos serviços prestados após o ateste do Fiscal do Contrato.

8.18. As faturas mensais deverão ser protocoladas no Sistema SEI! e deverá ser informado ao Gestor da CONTRATANTE. O prazo para vencimento não deve ser inferior a 20 (vinte) dias corridos após a data efetiva de protocolamento, acompanhadas dos seguintes documentos:

8.18.1. Relatório de Serviços Executados, conforme ANEXO IX - MODELO DE RELATÓRIO MENSAL DE SERVIÇOS, com detalhamento dos valores cobrados pelos serviços efetivamente prestados no mês "M – 1".

8.18.2. Certidões de regularidade fiscal e demais documentos legalmente exigidos. O Gestor da CONTRATANTE adotará as providências necessárias à formalização do processo administrativo de pagamento.

8.18.3. A glosa de faturas emitidas com incorreção não gerará qualquer encargo financeiro ao Contratante, mas a glosa indevida possibilitará à Contratada o direito à cobrança de encargos financeiros, desde que comprovado o prejuízo.

8.18.4. As glosas serão aplicadas conforme indicadores definidos no ANEXO XIII - ACORDOS MÍNIMO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – AMNS.

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

8.19. Cessão de Crédito

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

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 464

8.19.2. As cessões de crédito fiduciárias **dependerão** de prévia aprovação do Contratante.

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

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

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

8.19.6. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto Contratado, que continuará sob a integral responsabilidade da CONTRATADA.

8.20. Antecipação de pagamento

8.20.1. Não se aplica, uma vez que a forma de remuneração pactuada para os serviços de sustentação de TIC é mensal, sobre o efetivo cumprimento dos níveis de serviço acordados; não há previsão de adiantamento financeiro ou pagamento antecipado antes do ciclo mensal de medição e faturamento.

8.21. Pagamento por Fato Gerador

8.21.1. Na impossibilidade de implantar a conta vinculada bloqueada para movimentação, a Administração implantará os mecanismos relativos ao fato gerador, dependendo da disponibilidade de instituições financeiras habilitadas e da oportunidade e conveniência em tutelar os direitos da mão de obra dedicada ao contrato administrativo.

8.22. Reajuste

8.22.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

8.22.2. A CONTRATADA, para fazer jus à reajuste do contrato no exercício financeiro pretendido, conforme o caso, deverá solicitá-lo formalmente, com comprovação de protocolo, até o 5º dia útil do mês de novembro do exercício correspondente, sob pena de preclusão da parcela referente ao reajuste contratual requerido.

8.22.3. Contratos com início de vigência inferior a um ano e iniciados após o prazo estabelecido no parágrafo anterior têm o direito do reequilíbrio econômico-financeiro referente ao ano anterior à data de seu primeiro aniversário, desde que solicitado o reequilíbrio até o 5º dia útil no mês de novembro do ano subsequente à assinatura.

8.22.4. No último ano de prorrogação, o CONTRATADA, para fazer jus à reajuste do contrato deverá solicitá-lo dentro da vigência do contrato.

8.22.5. As solicitações devem ser encaminhadas anualmente ao Protocolo Central da DPGU, localizado em Brasília, ou pelo *e-mail: protocolodirep@dpu.def.br*. Em ambos os casos, é necessário solicitar protocolo de entrega para fins de validação do pedido.

8.22.6. Após o interregno de um ano, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) ou outro que venha substituí-lo, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas – FGV, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 465

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

8.22.8. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, a CONTRATANTE pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

8.22.9. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo (s).

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

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

8.22.12. O reajuste será realizado por apostilamento.

8.22.13. A CONTRATADA, para fazer jus à reajuste do contrato no exercício financeiro pretendido, conforme o caso, deverá solicitá-lo formalmente, com comprovação de protocolo, até o 5º dia útil do mês de novembro do exercício correspondente, sob pena de preclusão da parcela referente à repactuação ou ao reajuste contratual requerido.

8.22.14. Contratos com início de vigência inferior a um ano e iniciados após o prazo estabelecido no inciso anterior têm o direito do reequilíbrio econômico-financeiro referente ao ano anterior à data de seu primeiro aniversário, desde que solicitado o reequilíbrio até o 5º dia útil no mês de novembro do ano subsequente à assinatura.

8.22.15. No último ano de prorrogação, a CONTRATADA, para fazer jus à reajuste ou repactuação do contrato deverá solicitá-lo dentro da vigência do contrato.

8.22.16. As solicitações devem ser encaminhadas anualmente ao Protocolo Central da DPGU, localizado em Brasília. É necessário solicitar protocolo de entrega para fins de validação do pedido.

8.23. Procedimentos de Teste e Inspeção

8.23.1. Não se aplica, uma vez que o objeto deste Termo de Referência é a prestação de serviços de sustentação de TIC e não o fornecimento de bens ou componentes físicos suscetíveis a testes e inspeções prévias. A avaliação do serviço se dará por meio de indicadores de desempenho, relatórios de atividade e cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos no contrato.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

9.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1.1. A CONTRATADA será selecionada por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

9.1.2. Os preços propostos deverão ser especificados em moeda nacional, sendo considerada vencedora a que apresentar MENOR PREÇO, para a quantidade total dos itens especificados e atender aos requisitos qualificação técnica do presente Termo de Referência e seus Anexos.

9.1.3. As regras de desempate entre propostas são as discriminadas no edital.

9.1.4. O regime de execução do contrato será por execução indireta, sob o REGIME DE EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL, conforme a Portaria 1.070/2023.

9.1.5. Os serviços serão prestados sem dedicação exclusiva de mão de obra – nos termos do art. 17 da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05/2017 – uma vez que a CONTRATADA poderá compartilhar os

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 466

recursos humanos para execução simultânea de outros contratos. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta, pois constitui-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes, portanto, às categorias funcionais abrangidas no plano de cargos da CONTRATANTE.

9.1.6. A CONTRATADA deverá manter o perfil necessário para execução do objeto contratado, distribuindo e alocando em escala suficiente para atender as demandas e obrigações, conforme já especificado no presente Termo de Referência e seus anexos.

9.2. Exigências de Habilitação

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

9.2.1.1. SICAF;

9.2.1.2. Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do Tribunal de Contas da União (https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/);

9.2.1.2.1. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa interessada e de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei n° 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário, respeitadas as alterações e inclusões promovidas pela lei nº 14.230 de 2021;

9.2.1.2.2. Caso conste na Consulta de Situação da empresa interessada a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas, baseado no caput do artigo 29 da IN nº 3/2018.

9.2.1.2.2.1. Os agentes públicos responsáveis pela condução da licitação ou processo de contratação direta avaliarão os argumentos de defesa e realizarão as diligências necessárias para a prova dos fatos, tais como:

a) Apurar as condições de constituição da pessoa jurídica ou do início da sua relação com os sócios da empresa sancionada;

b) A atividade econômica desenvolvida pela LICITANTE;

c) A composição do quadro societário e identidade dos dirigentes /administradores;

d) Compartilhamento de estrutura física ou de pessoal, dentre outras.

9.2.1.3. Todas as diligências poderão ser realizadas via endereço eletrônico licitacao@dpu.def.br, por meio de mensagens enviadas para o *e-mail* da LICITANTE constante da proposta ou do SICAF, de acordo com o art. 43 da Instrução Normativa nº 73 de 30 de setembro de 2022;

9.2.1.4. Em momento posterior durante a sessão do pregão, será solicitado a LICITANTE diligenciada que anexe ao sistema todos os documentos solicitados durantes essas diligências, bem como, sua proposta final e planilha corrigidas;

9.2.1.5. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros, nos moldes do §1º, artigo 29 da IN nº 3/2018;

9.2.1.6. A LICITANTE será convocada para manifestação previamente à sua desclassificação;

9.2.1.7. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará a LICITANTE inabilitada, por falta de condição de participação;

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

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 467

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

9.3.1. A LICITANTE interessada, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018 mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o 3º (terceiro) dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas;

9.3.2. Deverá apresentar documentos relativos à regularidade fiscal, em qualquer caso, somente em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas da LICITANTE mais bem classificada;

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

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

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

9.3.6. Será exigida a apresentação dos documentos de habilitação apenas pela LICITANTE vencedora, exceto quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento.

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

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

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

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

9.6.2. Para fins de habilitação, deverá a interessada comprovar os seguintes requisitos:

9.7. Habilitação Jurídica

9.7.1. Para fins de habilitação, deverá a interessada comprovar os seguintes requisitos:

9.7.2. Habilitação Jurídica

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

9.7.2.2. **Empresário Individual**: no caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

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

9.7.2.4. **Sociedade Empresária ou Sociedade Limitada Unipessoal – SLU ou Sociedade Identificada como Empresa Individual de Responsabilidade Limitada - EIRELI:** ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 468

9.7.2.5. **Sociedade Empresária Estrangeira**: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março de 2020;

9.7.2.5.1. A empresa estrangeira deverá, como condição prévia, comprovar a existência de representante legal no Brasil, com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente em nome da empresa, de acordo com a IN 03/2018, artigo 20-A, inciso III e o previsto no Caderno de Logística da Participação de Empresas Estrangeiras em Licitações Públicas.

9.7.2.6. **Sociedade Simples**: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

9.7.2.7. **Filial, Sucursal ou Agência de Sociedade Simples ou Empresária**: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

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

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

9.8. Habilitação fiscal, social e trabalhista

9.8.1. Inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

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

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

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

9.8.5. O cumprimento do disposto no inciso XXXIII, art. 7º da Constituição Federal, que dispõe sobre a proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) e de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (catorze) anos;

9.8.6. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede da empresa interessada, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.8.7. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede da empresa interessada, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.8.8. Caso a empresa interessada seja considerada isenta dos tributos municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

9.8.9. A CONTRATADA deverá apresentar declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal.

9.9. Qualificação Econômico-Financeira

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

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 469

9.9.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da empresa interessada, com previsão na Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II;

9.9.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais;

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

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

9.9.6. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pela empresa interessada;

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

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

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

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

9.9.8. Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) **do valor estimado da contratação para cada exercício financeiro;**

9.9.9. Patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação;

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

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

9.10. Declaração da interessada, acompanhada da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante do Anexo XXV, de que 1/12 (um doze avos) dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido do interessado, observados os seguintes requisitos:

9.10.1. A declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), relativa ao último exercício social;

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 470

9.10.2. Caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, o interessado deverá apresentar justificativas.

9.10.5. As empresas criadas no exercício financeiro da contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura, com base na Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º;

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

9.11. Qualificação Técnico-Operacional

9.11.1. Declaração de que a LICITANTE tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação;

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

9.11.2. Comprovação de capacitação técnico-operacional, comprovando aptidão para o fornecimento de bens similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da mediante a apresentação de atestado(s)/ certidão(ões) e /ou declaração(ões) de capacidade técnica, regularmente emitidos pelo conselho profissional competente, **quando for o caso**, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado;

9.11.3. Os atestados de pessoa jurídica de direito privado serão desconsiderados caso não apresentem firma reconhecida do declarante ou assinatura digital (certificado digital).

9.11.4. Todos os atestados apresentados na documentação de qualificação técnica deverão conter, obrigatoriamente, a especificação dos serviços executados, o nome e cargo do declarante e estar acompanhados de cópias dos respectivos contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado, sob pena de desclassificação do certame.

9.11.5. O atestado de capacidade técnica submetido à diligência, quando invalidado pela falta de comprovação da execução dos serviços nele contidos, ensejará à empresa que o apresentou, a imediata desclassificação da presente contratação, além da aplicação das penalidades administrativas, cíveis e penais previstas em lei.

9.11.6. Antes da habilitação da empresa, a CONTRATANTE **poderá** realizar diligência/visita técnica, a fim de se comprovar a autenticidade e veracidade do (s) Atestado (s) de Capacidade Técnica apresentado (s) pela Licitante, quando, poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocamente que o serviço apresentado no (s) atestado(s) foi(ram) prestado (s), seja por meio digital ou físico.

9.11.7. O(s) atestado(s) deverá(ão) explicitar a organização emissora do atestado, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão, número dos contatos para realização de diligência e especificação dos serviços executados ou em execução.

9.11.8. Para fins da comprovação de que trata este subitem, o(s) atestado(s) deverá(ão) dizer respeito a serviços executados com as seguintes características mínimas:

9.11.8.1. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da CONTRATADA, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de telessuporte a usuários de tecnologia da informação, por meio de central telefônica, para pelo menos 2.000 (dois mil) usuários;

9.11.8.2. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da CONTRATADA, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de suporte local a usuários de tecnologia da informação em ambientes com pelo menos 2.000 (duas mil) estações de trabalho;

9.11.8.3. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da CONTRATADA, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de suporte local a usuários de tecnologia da informação em nível nacional, com abrangência geográfica de, no

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 471

mínimo, 14 (quatorze) localidades distribuídas em, pelo menos, 3 (três) diferentes regiões brasileiras;

9.11.8.4. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da CONTRATADA, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviço como Central de Serviços de Suporte;

9.11.8.5. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da CONTRATADA, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de suporte técnico especializado em segurança da informação, envolvendo: projeto, exame, implantação, suporte, manutenção de sistemas de segurança em conformidade com as melhores práticas, incluindo análise, detecção de vulnerabilidades de ativos de rede e/ou recursos do ambiente de TI, implementação de controles de segurança, rotinas e procedimentos de segurança física e lógica da rede;

9.11.8.6. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da CONTRATADA, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de gerenciamento e suporte a servidores em ambiente tecnológico corporativo configurado com rede MPLS ou SD-WAN, DATACENTER e Integrado à serviços de pelo menos 02 (duas) nuvens públicas;

9.11.8.7. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da CONTRATADA, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de administração de diretório utilizando autenticação e gerenciamento de acessos, Serviços de criação, gerenciamento e manutenção de políticas de grupo para máquinas e usuários utilizando *Microsoft Active Directory, Exchange e Microsoft Endpoint Configuration Manager*(MECM).

9.11.8.8. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da CONTRATADA, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de operação e monitoramento remoto de ambiente de TI em regime de 24 horas x 7 dias na semana X 365 dias por ano;

9.11.8.9. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da CONTRATADA, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de instalação, configuração, e administração de banco de dados Microsoft SQL Server 2019 *Entreprise* ou superior.

9.11.8.10. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da CONTRATADA, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de monitoramento e análise de performance de servidores de aplicações, servidores de arquivos e servidores de correio eletrônico (baseados em *Windows Server* 2019 ou superior com ambiente virtualizado em *VMWARE vSphere* 7 ou superior);

9.11.8.11. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da CONTRATADA, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de instalação, configuração, monitoramento, suporte e sustentação de Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados de, no mínimo, 02 (duas) das seguintes plataformas para bancos relacionais: *Microsoft SQL Server* 2012 ou superior, *PostgreSQL*, *mongoDB* e *MySQ*L;

9.11.8.12. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da CONTRATADA, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de suporte a servidores, configurados com, no mínimo, dois sistemas operacionais distintos como, por exemplo, *Microsoft Windows Server* e sistema operacional *RED Hat Linux*, com no mínimo um *Cluster;*

9.11.8.13. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da CONTRATADA, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de administração de servidores de DNS com configuração de zonas integradas com AD.

9.11.8.14. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da CONTRATADA, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de gerenciamento e suporte a *storages;*

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 472

9.11.8.15. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da CONTRATADA, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de suporte, configuração, administração e operacionalização de ativos de rede, incluindo *switches*, roteadores e pontos de acesso de redes sem fio com controladora, contendo software de gestão de ativos de redes instalado de no mínimo 280 (duzentos e oitenta) ativos, que representa 50% da quantidade de ativos em uso na CONTRATANTE;

9.11.8.16. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da CONTRATADA, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de suporte, configuração, administração e operacionalização de ambiente de armazenamento e rede de dados SAN – *Storage Area Network* (Rede de Armazenamento de Dados), composta por hardware de armazenamento de dados suportando solução de *backup* (*Tape Library*) com tecnologia LTO;

9.11.8.17. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da CONTRATADA, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços suporte, configuração, administração e operacionalização de pelo menos 14 *Firewall's* em ambiente corporativo interligado à no mínimo 02 (duas) nuvens públicas;

9.11.8.18. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da CONTRATADA, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços suporte, configuração, administração e operacionalização de *Load Balance em cluster* (LTM), com funcionalidades de balanceamento de links de internet e aplicações em ambiente corporativo interligado à no mínimo 02 (duas) nuvens públicas;

9.11.8.19. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da CONTRATADA, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços suporte, configuração, administração e operacionalização de pelo menos 04 *Firewall's* de camada 7 (WAF) em ambiente corporativo interligado à no mínimo 02 (duas) nuvens públicas;

9.11.8.20. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da CONTRATADA, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de implantação ou instalação, configuração e gerenciamento e suporte de solução de governança e auditoria para gestão de serviços do AD (*Microsoft Active Directory*), correio eletrônico (*Microsoft Exchange Server*) e servidores de arquivos (*Microsoft File Server*);

9.11.8.21. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da CONTRATADA, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove implantação e suporte de ferramenta de *chatbot* com *omnichannel* e com todas as características citas nessa contratação;

9.11.8.22. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da CONTRATADA, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove implantação e suporte de ferramenta de APP de Reconhecimento fácil, com todas as características citadas nessa contratação;

9.11.8.23. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da CONTRATADA, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove implantação e operação de ferramentas de SIEM, SOAR e Análise de código;

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

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

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

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 473

9.11.11. O atestado de capacidade técnica submetido à diligência, quando invalidado pela falta de comprovação da execução dos serviços nele contidos, ensejará à licitante que o apresentou, a imediata desclassificação da presente contratação, além da aplicação das penalidades administrativas, cíveis e penais previstas em lei.

9.11.12. Antes da habilitação da licitante, a CONTRATANTE poderá realizar diligência/visita técnica, a fim de se comprovar a autenticidade e veracidade do (s) Atestado (s) de Capacidade Técnica apresentado (s) pela CONTRATADA, quando, poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocamente que o serviço apresentado no (s) atestado(s) foi(ram) prestado (s), seja por meio digital ou físico.

9.11.13. As empresas deverão evitar a apresentação de documentos não legíveis, em duplicidade e, ainda, a inclusão de material supérfluo ou dispensável.

9.11.14. Não serão considerados atestados de capacidade técnica oriundos de contratos firmados com outras empresas que pertençam ao mesmo grupo financeiro ou cujo contrato social possua sócio(s) que seja (m) de mesma titularidade da CONTRATADA.

9.11.15. A Licitante deve apresentar declaração de que manterá profissionais com os perfis e qualificações mínimas exigidas, com o compromisso de atualizá-los conforme alterações realizadas na equipe.

9.11.15.1. No caso de apresentação de atestado de empresas privadas, não serão considerados aqueles apresentados por empresas participantes do mesmo grupo empresarial da Licitante. Serão consideradas como de mesmo grupo, empresas controladas pela Licitante, ou que tenham pelo menos uma pessoa física ou jurídica que seja sócia da empresa emitente e da Licitante

9.11.15.2. Os atestados deverão referir-se ao fornecimento prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

9.11.15.3. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, 01 (um) ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5, de 2017;

9.11.15.4. Serão aceitos como comprovantes de capacidade técnico-operacional, que faça menção a própria empresa interessada como prestadora de serviços, desde que as informações constantes desses documentos permitam aferir a similaridade/compatibilidade dos serviços com os parâmetros mínimos fixados;

9.11.15.5. A empresa interessada, quando solicitado, disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da Contratante e local em que foram fornecidos, sendo que estas e outras informações complementares poderão ser requeridas mediante diligência, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP nº 05/2017.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. Embora não aplicada diretamente a DPU, o modelo de contratação por valor fixo mensal tornou-se de observação obrigatória pela Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, que está alinhada com a Instrução Normativa SEGES nº 73, de 5 de agosto de 2020, e nas disposições aplicáveis às soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação contidas na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

10.2. A formação de preço da contratação deve ser feita por meio da PLANILHA SIMPLIFICADA PARA ESTIMATIVA DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO.

10.3. A referida Portaria informa que, para efeitos da definição do valor de referência ou valor máximo da contratação, deve-se utilizar os valores definidos pela SGD para fins de definição do valor salarial de referência. A adoção desses valores supre a necessidade da realização de procedimentos específicos de pesquisa de preços do item relacionados ao perfil profissional desta contratação.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 474

10.4. Neste caso, para a vigência de 60 (sessenta) meses de contrato, o valor máximo estimado para esta contratação será de R$ 662.821,64 (seiscentos e sessenta e dois mil, oitocentos e vinte e um reais e sessenta e quatro centavos) mensal.

10.5. Com base nas estimativas de quantitativo de profissionais feitas neste TR, e considerando os valores de salário médio pesquisado pela SGD/ME, se obteve os seguintes valores para o item da contratação:

Tabela – Custo Mensal

Serviço	Categoria	Perfil	Quantidade (B)	Custo unitário mensal do Perfil (C)	Custo total mensal por Perfil (D = C x B)	Custo 12 Meses	Custo 60 Meses
Orquestração de Central de Serviços de 1º Nível - Remoto.	Atendimento em suporte remoto	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	2	R$ 4.624,38	R$ 9.248,77	R$ 110.985,24	R$ 554.926,20
		Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	2	R$ 6.433,74	R$ 12.867,49	R$ 154.409,88	R$ 772.049,40
Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível	Técnico Residente Unidade Brasília /DF	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1	R$ 17.754,41	R$ 17.754,41	R$ 213.052,92	R$ 1.065.264,60
		Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	4	R$ 6.547,42	R$ 26.189,66	R$ 314.275,92	R$ 1.571.379,60
	Técnico Residente Unidades Descentralizadas	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	31	R$ 6.547,42	R$ 202.969,89	R$ 2.435.638,65	R$ 12.178.193,23
	Técnico Não Residente Unidades Descentralizadas	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	24	R$ 5.010,23	R$ 120.245,59	R$ 1.442.947,03	R$ 7.214.735,13

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 475

	Monitoramento de Serviços de TI	Analista de suporte computacional Pleno	2	R$ 10.076,46	R$ 20.152,92	R$ 241.835,04	R$ 1.209.175,20
	Segurança da Informação de TIC	Gerente de segurança da informação	1	R$ 40.529,85	R$ 40.529,85	R$ 486.358,20	R$ 2.431.791,00
		Administrador em segurança da informação - Sênior	1	R$ 23.242,77	R$ 23.242,77	R$ 278.913,24	R$ 1.394.566,20
		Administrador em segurança da informação - Pleno	1	R$ 15.867,11	R$ 15.867,11	R$ 190.405,32	R$ 952.026,60
Orquestração e Gestão de toda Infraestrutura de TIC.	Conectividade e Comunicação	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	1	R$ 18.940,64	R$ 18.940,64	R$ 227.287,68	R$ 1.136.438,40
		Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	2	R$ 13.360,43	R$ 26.720,85	R$ 320.650,20	R$ 1.603.251,00
	Sustentação de Banco de Dados	Administrador de banco de dados - Sênior	1	R$ 20.496,10	R$ 20.496,10	R$ 245.953,20	R$ 1.229.766,00
		Administrador de banco de dados - Pleno	1	R$ 12.742,54	R$ 12.742,54	R$ 152.910,48	R$ 764.552,40
	Sustentação de Aplicações *on-primese*	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1	R$ 33.071,22	R$ 33.071,22	R$ 396.854,64	R$ 1.984.273,20
		Administrador de sistemas operacionais Sênior	1	R$ 17.910,82	R$ 17.910,82	R$ 214.929,84	R$ 1.074.649,20
		Administrador de sistemas operacionais Pleno	1	R$ 12.653,28	R$ 12.653,28	R$ 151.839,36	R$ 759.196,80

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 476

	Especialista em *Cloud* - Sênior	Especialista em *Cloud* - Sênior	1	R$ 31.217,76	R$ 31.217,76	R$ 374.613,12	R$ 1.873.065,60
	Total				**R$ 662.821,65**	**R$ 7.953.859,82**	**R$ 39.769.299,11**

Classificação da Despesa: 33.90.40.10

Valores Máximos de Referência

10.5.1. Foram considerados para os custos estimados da contratação os valores oriundos e demonstrados do Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023. Estes valores são oriundos de um MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO. Portanto o Fator-k a ser utilizado deve ser de 2,00 (dois inteiros).

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

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

11.3. Cronograma Físico Financeiro:

11.3.1. Não se aplica, pois a remuneração pelos serviços de sustentação de TIC será efetuada de forma mensal e contínua, com base na aferição dos indicadores de desempenho e no cumprimento dos níveis de serviço contratados, não havendo entregas físicas ou parcelas financeiras vinculadas a marcos distintos que requeiram a elaboração de um cronograma físico-financeiro.

12. RESULTADOS ESPERADOS

12.1. A contratação prevista objetiva manter a disponibilidade do ambiente de infraestrutura tecnológica e de comunicação da CONTRATANTE visando:

12.1.1. Garantir a disponibilidade e a integridade dos serviços de rede e de sistemas da CONTRATANTE em regime de 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano).

12.1.2. Garantir o pleno funcionamento de serviços e aplicações sustentadas por tecnologias da informação no ambiente computacional da CONTRATANTE, mantendo sua funcionalidade para aplicações presentes e futuras.

12.1.3. Garantir o investimento no parque tecnológico da CONTRATANTE do Órgão com prestação de serviços de TI especializados na CONTRATANTE.

12.1.4. Garantir a manutenção preventiva e corretiva adequada do ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

12.1.5. Aumentar a eficiência dos processos de solicitação de serviços de tecnologia da informação.

12.1.6. Prover infraestrutura tecnológica que possibilite automação de processos organizacionais.

12.1.7. Otimizar a mão de obra do quadro funcional da CONTRATANTE.

12.1.8. Elevar o padrão de qualidade dos serviços prestados para a sociedade de competência da Defensoria Pública da União.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 477

12.1.9. Propiciar à CONTRATANTE a implementação de serviços e recursos tecnológicos aderentes às boas práticas de mercado, tais como ITIL, COBIT, PMBOK, SCRUM e Normas ISO 20.000 e ISO 27.002.

12.2. Com base na descrição do cenário, da situação atual da organização e nas necessidades de negócio elencadas, a aquisição da solução de TI, em análise, tem condições de apresentar os seguintes resultados a serem alcançados:

12.2.1. Melhoria dos serviços oferecidos: as organizações esperam que a TIC ofereça mais recursos, mais tecnologia, mais segurança, mais resultados. Neste nível esperamos estabilizar a questão com a definição: se devemos, podemos ou queremos atender a estas demandas e como as atenderemos. Definindo continuamente os limites dos serviços oferecidos, estabelecendo o nível de satisfação dos usuários entre bom ou excelente.

12.2.2. Melhoria na utilização dos recursos: a correta administração dos recursos realmente disponíveis produz melhores serviços e satisfaz os clientes. Compreendendo que os recursos, sejam quais forem, são sempre finitos e restritos, o conceito a ser praticado é a responsabilidade de atender, respeitando as restrições reais da TIC.

12.2.3. Redução no tempo de atendimento: a expectativa de redução contínua dos tempos de atendimento é um fator que seja tratado com iniciativas e com mudanças de paradigmas, inserindo o compromisso, a responsabilidade, a produtividade e a eficiência no atendimento.

12.2.4. Redução das interrupções dos serviços: a evolução do projeto permitirá o planejamento dos serviços oferecidos de forma que se possa garantir a continuidade, garantia da disponibilidade, garantia da capacidade e garantia da segurança. Oferecendo aquilo que atende as expectativas do cliente e do negócio.

13. GLOSSÁRIO

13.1. AMNS: Acordo Mínimo de Nível de Serviços

13.2. API: Interface de Programação de Aplicações (*Application Programming Interface*)

13.3. CHATBOT: Serviço baseado em regras e uso de inteligência artificial, utilizado na interação através de aplicações/aplicativos de mensagens com os usuários.

13.4. COBIT: Objetivos de Controle para Tecnologia da Informação e Áreas Relacionadas (*Control Objectives for Information end Relatet Technology*).

13.5. DPU: Defensoria Pública da União.

13.6. EVENTO: É definido como qualquer mudança de estado que tem importância para a gestão de um item de configuração (IC) ou serviço de TI.

13.7. GOVERNANÇA DE TI: Conjunto de práticas que auxilia a gestão corporativa na tomada de decisões. É de responsabilidade do grupo de diretores e gerência executiva.

13.8. ITIL: É o framework para gerenciamento de serviços de TI (ITSM) mais adotado mundialmente, cujo termo em inglês corresponde a *Information Technology Infrastructure Library*. A utilização das melhores práticas contidas na ITIL V3 ajuda as organizações a atingirem seus objetivos de negócio utilizando apropriadamente os serviços de TI.

13.9. ORQUESTRAÇÃO: é a configuração, o gerenciamento e a coordenação automatizada de serviços, aplicações e sistemas de computador. A orquestração ajuda a TI a gerenciar fluxos de trabalho e tarefas complexas com mais facilidade.

13.10. PMP: Gerente Profissional de Projetos (*Project Management Professional*).

13.11. POSIC: Política de Segurança de Informação e Comunicação.

13.12. SCRUM: É uma metodologia ágil para gestão e planejamento de projetos.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 478

13.13. SLA: Acordo de Nível de Serviço - ANS (*Service Level Agreement*), na tradução livre para o português. O SLA consiste num contrato entre duas partes: entre a entidade que pretende fornecer o serviço e o cliente que deseja se beneficiar deste.

13.14. SOC: Centro Operacional de Segurança (*Security Operations Centre* – SOC)

13.15. STI: Secretaria de Tecnologia da Informação.

14. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

FLAVIA CRISTINA DE SOUSA SILVA DIAS PAZ

Secretário de Tecnologia da Informação

Assinou eletronicamente em 04/06/2025 às 14:48:21.

VANESSA MARCAL VAUCHER

Secretária de Planejamento, Logística e Contratos

Assinou eletronicamente em 04/06/2025 às 14:55:27.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 479

Estudo Técnico Preliminar 59/2025

1. Informações Básicas

Número do processo: 08038.001526/2025-58

2. Descrição da necessidade

SUSTENTAÇÃO E ESTRUTURA STI

2.1. Contratação de empresa especializada de serviços técnicos, orquestração e gestão inteligente redundante, sustentação, suporte e administração de ambiente de infraestrutura de Tecnologia da Informação, considerando as diretrizes da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 e o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC do MGDI.

2.2. A contratação deve seguir as diretrizes estabelecidas pela Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, que regulamenta a contratação de serviços de TI na administração pública federal. Além disso, deve atender ao Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC do MGDI, que define as melhores práticas e processos para gestão de demandas e incidentes

2.3. Contratar uma empresa especializada para fornecer serviços de:

2.3.1. Orquestração e Gestão Inteligente Redundante: Gerenciamento eficiente e redundante dos recursos de TI para garantir alta disponibilidade e continuidade dos serviços;

2.3.2. Sustentação: Manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura de TI;

2.3.3. Suporte: Atendimento técnico aos usuários, com diferentes níveis de suporte para resolver incidentes e problemas;

2.3.4. Administração de Ambiente de Infraestrutura de TI: Gestão completa da infraestrutura, incluindo servidores, redes, armazenamento e demais componentes.

2.4. **Motivação/Justificativa**

2.4.1. A Defensoria Pública da União (DPU) tem como missão garantir aos necessitados o conhecimento e a defesa de seus direitos, posicionando-se como instrumento de transformação social e referência mundial em assistência jurídica. Para cumprir esse propósito, é essencial fortalecer a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), que sustenta os processos operacionais, o atendimento ao cidadão e a eficiência administrativa da instituição;

2.4.2. A Emenda Constitucional nº 74/2013, que conferiu autonomia funcional e administrativa à DPU, ampliou ainda mais a necessidade de uma infraestrutura de TIC robusta e eficiente, visando garantir o atendimento ágil e de qualidade à população. A tecnologia tornou-se um pilar estratégico para a modernização e a agilidade dos serviços prestados, permitindo o acesso rápido a informações, sistemas e suporte técnico, essenciais para o cumprimento da missão institucional;

2.4.3. A Tecnologia da Informação está intrinsecamente ligada às áreas finalísticas e administrativas da DPU, gerando impactos significativos em sua operação. Suas atividades são interdependentes com os demais departamentos, auxiliando no alcance de metas e objetivos estratégicos. Os recursos de TIC são utilizados de forma contínua tanto na execução de atividades institucionais quanto no suporte aos usuários, garantindo a disponibilidade, a segurança e o desempenho dos sistemas críticos;

2.4.4. A contratação proposta está alinhada às diretrizes do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC 2021-2024), que estabelece como missão da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) prover soluções de TIC modernas e integradas, com foco na inovação e na agilização dos processos da DPU. A visão do PETIC é tornar a STI uma referência em qualidade de serviços e soluções tecnológicas, contribuindo para o máximo desempenho das atividades institucionais;

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 480

2.4.5. Atualmente, a STI não dispõe de quadros técnicos especializados em número suficiente para executar as atividades operacionais de TIC, necessitando recorrer à terceirização através da contratação de serviços especializados. A complexidade e a criticidade das demandas de infraestrutura, suporte e gestão de ambientes de TI exigem expertise técnica e capacidade de resposta ágil, que só podem ser garantidas por meio de contratação externa;

2.4.6. Os serviços de suporte e operação de infraestrutura de TIC atualmente são prestados por meio do Contrato Emergencial nº 6011/2024, celebrado com a empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A, cuja vigência se encerra em 27/09/2024 e não pode mais ser renovado. A descontinuidade desses serviços colocaria em risco a operação dos sistemas críticos da DPU, impactando diretamente o atendimento ao cidadão e a eficiência administrativa. Portanto, a contratação de uma nova empresa especializada é urgente para garantir a transição ordenada e a continuidade dos serviços sem interrupções;

2.4.7. A contratação dos serviços de suporte e apoio à infraestrutura de TIC (níveis N1, N2 e N3) em lote único não é apenas uma opção recomendável, mas uma medida essencial para garantir a eficiência e a economicidade do processo. A divisão do objeto em lotes distintos geraria custos adicionais, aumentaria a complexidade na gestão dos contratos e dificultaria a integração dos serviços, comprometendo a qualidade e a continuidade das operações;

2.4.8. Além disso, a contratação única possibilita a padronização de metodologias, a redução de retrabalhos e a otimização do repasse de conhecimento entre a contratada e a contratante. Essa abordagem assegura uma gestão mais ágil e eficiente, alinhando-se plenamente aos princípios da economicidade e da eficiência estabelecidos pela Lei nº 14.133/2021. Dessa forma, a contratação em lote único não apenas atende às necessidades operacionais da DPU, mas também promove a melhor aplicação dos recursos públicos, garantindo a sustentabilidade e a qualidade dos serviços de TIC;

2.4.9. A proposta desta futura contratação estará em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela Instrução Normativa nº 94/2022 da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, bem como pelas Portarias SGD/MGI nº 6.680/2024 e SGD/MGI nº 1.070/2023, que regulamentam o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal;

2.4.10. Além disso, esta contratação seguirá as recomendações do Tribunal de Contas da União (TCU), expressas no Acórdão nº 2037/2019, que orienta evitar o uso da métrica UST (Unidade de Serviço Técnico) para serviços contínuos de infraestrutura de TI. Como alternativa, recomenda-se a adoção do Valor Fixo Mensal, métrica considerada mais adequada e transparente para esse tipo de contratação, garantindo maior previsibilidade e eficiência na gestão dos recursos públicos;

2.4.11. A contratação proposta está diretamente vinculada ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC 2023-2024) da DPU, que prevê ações estratégicas para modernização e fortalecimento da infraestrutura de TIC, visando alcançar os objetivos institucionais e garantir a excelência no atendimento ao cidadão;

2.4.12. Diante do exposto, a contratação de serviços especializados de operação de infraestrutura e suporte de TIC é essencial para garantir a continuidade, a eficiência e a segurança dos serviços prestados pela DPU. A medida assegura o alinhamento com as diretrizes estratégicas da instituição, a conformidade com as normativas vigentes e a otimização dos recursos públicos, garantindo a sustentabilidade e a modernização da infraestrutura de TIC.

3. Necessidades de Negócio

4.1. **Prover e atualizar continuamente os recursos e ferramentas de Tecnologia da Informação**

4.1.1. Descrição: A solução deve garantir a atualização contínua dos recursos e ferramentas de TIC, assegurando que a infraestrutura tecnológica esteja sempre alinhada com as melhores práticas e inovações do mercado. Isso inclui a implementação de novas tecnologias, a atualização de softwares e a manutenção de equipamentos.

4.2. **Garantir a continuidade dos serviços prestados com suporte em recursos de TIC**

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 481

4.2.1. Descrição: A solução deve assegurar a continuidade dos serviços de TIC, proporcionando suporte técnico eficiente e eficaz nos níveis 1, 2 e 3. Isso inclui a central de serviços (nível 1), o atendimento presencial (nível 2) e a manutenção da infraestrutura tecnológica (nível 3).

4.3. **Manutenção do parque tecnológico**

4.3.1. Descrição: A solução deve incluir serviços de manutenção para todos os ativos de tecnologia em uso na DPU garantindo que os equipamentos utilizados pelos servidores estejam sempre em condições ideais de funcionamento.

4.4. **Implementar um sistema de gestão de serviços de TIC baseado em ITIL**

4.4.1. Descrição: A solução deve incluir a implementação ou, se for opção da Contratada, o uso do atual sistema de gestão de serviços de TIC adotado pela DPU (GLPI). Em qualquer um dos casos a solução deve utilizar as melhores práticas do ITIL o que envolve a definição de processos claros para a gestão de incidentes, problemas, mudanças, configurações e liberações, garantindo que todos os aspectos do ciclo de vida dos serviços de TIC sejam gerenciados de forma eficiente e eficaz.

4.5. **Adotar práticas de governança de TIC conforme o COBIT**

4.5.1. Descrição: A solução deve adotar práticas de governança de TIC conforme o framework COBIT, assegurando que a gestão dos recursos de TIC esteja alinhada com os objetivos estratégicos da organização. Isso inclui a definição de políticas e procedimentos claros, a realização de auditorias regulares e a implementação de controles internos para garantir a conformidade e a eficiência dos processos de TIC.

4.6. **Garantir a conformidade com as normas ISO 20000 e ISO 27001**

4.6.1. Descrição: A solução deve garantir a conformidade com as normas ISO 20000 e ISO 27001, assegurando que os serviços de TIC sejam gerenciados de acordo com os padrões internacionais de qualidade e segurança.

4.7. **Melhorar a eficiência dos processos de solicitação de serviços de TIC**

4.7.1. Descrição: A solução deve incluir a melhoria dos processos de solicitação de serviços de TIC, garantindo que as solicitações dos usuários sejam atendidas de forma rápida e eficiente.

4.8. **Prover infraestrutura tecnológica que possibilite automação de processos organizacionais**

4.8.1. Descrição: A solução deve incluir a provisão de uma infraestrutura tecnológica que possibilite a automação de processos organizacionais, aumentando a eficiência e reduzindo a necessidade de intervenção manual.

4. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Secretaria de Tecnologia da Informação	Flavia Cristina de Sousa Silva Dias Paz

5. Necessidades Tecnológicas

5.1. **Uso de Ferramentas de Monitoramento (*Zabbix*)**

5.1.1. Descrição: A solução deve incluir a manutenção, atualização e utilização do *Zabbix* como ferramenta de monitoramento de infraestrutura de TIC. O *Zabbix* deve realizar o monitoramento contínuo de servidores, redes e aplicações, garantindo a detecção proativa de problemas e a manutenção da disponibilidade e desempenho dos serviços de TIC.

5.2. **Uso de Ferramentas de Gerenciamento de Logs (*Wazuh*)**

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 482

5.2.1. Descrição: A solução deve incluir a manutenção, atualização e utilização do *Wazuh* como ferramenta de segurança e monitoramento de logs. O *Wazuh* deve realizar a detecção de ameaças e a análise de logs em tempo real, garantindo a segurança dos sistemas e dados da DPU.

5.3. **Uso de Computação em nuvem**

5.3.1. Descrição: A solução deve incluir a utilização de serviços de computação em nuvem da *Huawei* ou AWS para armazenamento, processamento de dados e hospedagem de aplicações. A atual solução de computação em nuvem computação em nuvem utilizada pela DPU permite a escalabilidade e flexibilidade dos recursos de TIC, além de reduzir a necessidade de infraestrutura local.

5.4. **Administração de ativos *on-premise***

5.4.1. Descrição: A solução deve incluir a administração contínua dos ativos de rede, como *switches*, roteadores e *firewalls Fortnet*. Também deve incluir a administração contínua dos sistemas operacionais utilizados pela DPU, como *Windows*, *Linux* e outros.

5.5. **Administração de Banco de Dados**

5.5.1. Descrição: A solução deve incluir a administração contínua dos bancos de dados utilizados pela DPU, como SQL Server, *Postgres* e outros. O objetivo é garantir que os bancos de dados estejam sempre disponíveis, seguros e com desempenho otimizado.

5.6. **Administração de Serviços *Windows* como *AD e Exchange***

5.6.1. Descrição: A solução deve incluir a administração contínua dos serviços Windows utilizados pela DPU, como *Active Directory (AD) e Exchange*. O objetivo é garantir que os serviços de diretório e de e-mail estejam sempre disponíveis, seguros e com desempenho otimizado.

5.7. **Serviço de Segurança de TIC**

5.7.1. Descrição: A solução deve incluir a implementação de serviços de segurança de TIC, como *Blue Team, Red Team* e, se necessário, Forense. Na função de *Blue Team* o objetivo deve ser a defesa e proteção dos sistemas e dados da DPU, enquanto a função de *Red Team* deve permitir a realização de testes de penetração e avaliações de segurança para identificar vulnerabilidades. A equipe de forense, acionada quando necessária, será responsável pela investigação de incidentes de segurança e pela coleta de evidências.

5.8. **Capacitação e Treinamento da Equipe Técnica**

5.8.1. Descrição: A solução deve incluir a capacitação e treinamento contínuo da equipe técnica responsável pelo suporte de TIC nos níveis 1, 2 e 3. Isso garantirá que os profissionais estejam sempre atualizados com as melhores práticas e tecnologias do mercado, aumentando a eficiência e qualidade dos serviços prestados.

5.9. **Automação de Processos de TIC**

5.9.1. Descrição: A solução deve incluir a automação de processos de TIC com o uso de ferramentas como *Ansible e Terraform* para implementar o modelo de infraestrutura como código.

5.10. **Atualização e Manutenção de Infraestrutura de Rede**

5.10.1. Descrição: A solução deve incluir a atualização e manutenção contínua da infraestrutura de rede, incluindo *switches*, roteadores, *firewalls* e pontos de acesso. Isso garantirá que a rede da DPU esteja sempre em condições ideais de funcionamento, proporcionando conectividade estável e segura para todos os usuários.

5.11. **Uso de Soluções de Backup e Recuperação de Desastres**

5.11.1. Descrição: A solução deve incluir o uso de soluções de *backup* e recuperação de desastres, garantindo que os dados e sistemas da DPU possam ser recuperados rapidamente em caso de falhas ou desastres.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 483

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

6.1. **Contratação de todos os serviços em lote único**

6.1.1. Descrição: A divisão do objeto em lotes não agrega benefícios, ao contrário, onera financeiramente e administrativamente os serviços pretendidos. A contratação em lote único é mais vantajosa, pois não afasta o princípio da economicidade nem da competitividade. Se os serviços forem prestados por diferentes empresas, a DPU terá que contratar serviços adicionais de suporte à fiscalização, além de correr o risco de que as diferentes empresas transfiram entre elas a responsabilidade pela indisponibilidade do serviço. Isso pode resultar em atrasos na resolução de problemas e aumento de custos operacionais. Além disso, a contratação de múltiplas empresas pode dificultar a integração e a padronização dos processos, uma vez que cada empresa pode ter metodologias e práticas diferentes. A falta de compromisso em compartilhar conhecimento entre as contratadas pode levar a retrabalhos e atrasos, prejudicando a eficiência e a qualidade dos serviços prestados. A contratação em lote único facilita o repasse de conhecimentos da CONTRATADA para a CONTRATANTE por meio de metodologias únicas, mitigando atrasos e retrabalhos oriundos de contratadas distintas.

6.2. **Funcionamento da solução por 60 (sessenta) meses podendo ser renovado por até 120 (cento e vinte) meses**

6.2.1. A solução deve ser projetada para operar de forma contínua e eficiente por um período de 60 (sessenta) meses, considerando que se trata de serviços continuados essenciais para a DPU, cuja dependência da tecnologia é crucial para a condução de suas atividades. A previsão de um contrato de 60 meses está em conformidade com a Lei nº 14133/2021, que permite a renovação do contrato por até 120 (cento e vinte) meses, ou seja, 10 (dez) anos. Este prazo de vigência proporciona à DPU estabilidade e previsibilidade na prestação dos serviços de TIC, garantindo que todas as atualizações, manutenções e suporte necessários sejam realizados dentro deste período. Além disso, um contrato de longo prazo facilita o planejamento estratégico e financeiro, permitindo que a DPU aloque recursos de forma mais eficiente e obtenha melhores condições contratuais.

6.3. **O suporte técnico deverá ser prestado em idioma local (Brasil/português) ou com tradução simultânea**

6.3.1. Descrição: Para garantir a eficácia e a clareza na comunicação, o suporte técnico deve ser prestado em português, o idioma local. Caso não seja possível, deve ser oferecida tradução simultânea. Isso assegura que todas as instruções, orientações e resoluções de problemas sejam compreendidas corretamente pelos usuários e pela equipe técnica da DPU, evitando mal-entendidos e garantindo a qualidade do suporte prestado.

6.4. **Permitir o acesso remoto para suporte de Nível 1**

6.4.1. Descrição: A solução deve incluir a possibilidade de acesso remoto para a prestação de suporte de Nível 1. Isso permite que a equipe técnica possa diagnosticar e resolver problemas de forma rápida e eficiente, sem a necessidade de deslocamento físico. O acesso remoto agiliza o atendimento, reduz o tempo de inatividade dos serviços e melhora a experiência do usuário, garantindo que os problemas sejam resolvidos de maneira mais ágil e eficaz.

6.5. **Permitir a emissão de laudos para equipamentos em uso na DPU**

6.5.1. Descrição: A solução deve incluir a capacidade de emitir laudos técnicos para os equipamentos em uso na DPU. Esses laudos são essenciais para documentar o estado dos equipamentos, identificar possíveis falhas e planejar manutenções preventivas e corretivas. A emissão de laudos técnicos contribui para a gestão eficiente dos ativos de TIC, garantindo que todos os equipamentos estejam em condições ideais de funcionamento e prolongando sua vida útil.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 484

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

7.1. As necessidades descritas foram levantadas através da necessidade técnica, em manter a sustentação do ambiente de Tecnologia da Informação da DPU bem como os últimos ocorridos em órgãos públicos, no que tange o quesito de segurança da informação para a formação de estimativa por perfis profissionais necessários para a execução dos serviços com base na PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023.

7.2. A tabela a seguir estabelece os perfis e quantidades mínimas aceitáveis, realizada com base no atual contrato, volume de serviço e expectativa de melhoria na prestação dos serviços de infraestrutura e atendimento de TIC, para a execução dos serviços de nível 1, 2 e 3:

Item	Serviço	Categoria	Perfil	Quantidade (B)	Custo unitário mensal do Perfil (C)
1	Orquestração de Central de Serviços de 1º Nível - Remoto.	Atendimento em suporte remoto	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	2	R$ 4.624,38
2			Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	2	R$ 6.433,74
3	Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível	Técnico Residente Unidade Brasília /DF	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1	R$ 17.754,41
4			Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	6	R$ 6.547,42
5			Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	10	R$ 6.547,42
6		Monitoramento de Serviços de TI	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	58	R$ 5.010,23
7		Segurança da Informação de TIC	Analista de suporte computacional Pleno	1	R$ 10.076,46
8			Gerente de segurança da informação	1	R$ 40.529,85
9			Administrador em segurança da informação - Sênior	1	R$ 23.242,77
10			Administrador em segurança da informação - Pleno	1	R$ 15.867,11
11			Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	1	R$ 18.940,64

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 485

12	Orquestração e Gestão da Infraestrutura de TIC de 3º Nível	Conectividade e Comunicação	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	2	R$ 13.360,43
13		Sustentação de Banco de Dados	Administrador de banco de dados - Sênior	1	R$ 20.496,10
14			Administrador de banco de dados - Pleno	1	R$ 12.742,54
15		Sustentação de Aplicações on-primes	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1	R$ 33.071,22
16			Administrador de sistemas operacionais Sênior	1	R$ 17.910,82
17			Administrador de sistemas operacionais Pleno	1	R$ 12.653,28
18			Administrador de sistemas operacionais Júnior	1	R$ 10.980,13
19		Armazenamento e Backup	Analista de suporte computacional Pleno	1	R$ 10.076,46
20		Automação	Analista de sistemas de automação - Sênior	1	R$ 19.116,67
21		Sustentação de Aplicações em Cloud	Especialista em Cloud - Pleno	1	R$ 21.109,67
22			Especialista em Cloud - Sênior	1	R$ 31.217,76

* Conforme prevê a PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023 para cada perfil também foi estimado o salário mínimo estimado para aferição da exequibilidade dos serviços

7.3. Ao todo esta previsto a contratação de até 95 Colaboradores em diferentes perfis, localidades e atribuições.

8. Levantamento de soluções

8.1. Para esta contratação foram identificados os seguintes cenários:

8.1.1. **Cenário 1: Contratação de Empresa Privada através de Licitação**

8.1.1.1. A contratação de uma empresa privada para a prestação de serviços de TIC envolve a seleção de uma organização especializada que será responsável por fornecer suporte técnico nos níveis 1, 2 e 3. Esse cenário prevê que a empresa contratada disponibilize uma equipe de profissionais qualificados e atualizados com as melhores práticas e tecnologias do mercado. A empresa será responsável por garantir a continuidade dos serviços, realizar manutenções preventivas e corretivas, além de implementar soluções de segurança e monitoramento. A

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 486

contratação em lote único facilita a gestão dos serviços, reduzindo custos administrativos e operacionais, e promovendo a padronização dos processos. A empresa contratada também será responsável pela transferência de conhecimento para a equipe da DPU, utilizando metodologias únicas e padronizadas.

8.1.2. **Cenário 2: Utilização de Mão de Obra de Servidores Públicos**

8.1.2.1. A utilização de mão de obra de servidores públicos para a prestação de serviços de TIC envolve a requisição de profissionais de outros órgãos para compor a equipe técnica da DPU, visto que a DPU não possui quadro próprio de TI. Esse cenário prevê que os servidores públicos sejam responsáveis por fornecer suporte técnico nos níveis 1, 2 e 3, realizar manutenções preventivas e corretivas, além de implementar soluções de segurança e monitoramento. A gestão dos servidores públicos pode ser complexa, pois envolve processos burocráticos para a reposição de pessoal tendo em vista as dificuldades na requisição de servidores de outros órgãos, especialmente aqueles que não são da administração federal direta pois impõe a DPU a obrigação de pagamento de salários. A utilização de servidores públicos também pode gerar problemas indiretos relacionados ao órgão que cede o servidor, além de dificultar a continuidade dos serviços em caso de afastamento ou saída por motivo de aprovação em outro concurso;

8.1.2.2. Outra questão relevante é que a DPU possui várias tecnologias específicas, as quais não são de amplo conhecimento dos servidores públicos em geral, devido à natureza de suas contratações, que envolvem principalmente atividades de gestão. Dessa forma, o recrutamento desses profissionais pode representar uma dificuldade adicional ao processo de alocação. A falta de familiaridade com as tecnologias específicas da DPU pode resultar em uma curva de aprendizado mais longa e na necessidade de treinamentos adicionais, o que pode impactar a eficiência e a qualidade dos serviços prestados. Além disso, a complexidade e a especificidade das tecnologias utilizadas pela DPU exigem profissionais altamente qualificados e especializados, o que pode ser mais facilmente encontrado em empresas privadas especializadas em serviços de TIC.

9. Análise comparativa de soluções

9.1. A fim de comparar as soluções propostas a tabela abaixo apresentar um resumo se os requisitos identificados neste documento são atendidos ou não por cada uma das soluções identificadas.

Requisitos		**Cenários**	
		Cenário 1: Contratação de Empresa Privada através de Licitação	Cenário 2: Utilização de Mão de Obra de Servidores Públicos
	Requisito 4.1. Prover e atualizar continuamente os recursos e ferramentas de Tecnologia da Informação	Sim	Sim
	Requisito 4.2. Garantir a continuidade dos serviços prestados com suporte em recursos de TIC	Sim	Sim
	Requisito 4.3. Manutenção do parque tecnológico	Sim	Sim
	Requisito 4.4. Implementar um sistema de gestão de serviços de TIC baseado em ITIL	Sim	Sim

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 487

Negócio	Requisito 4.5. Adotar práticas de governança de TIC conforme o COBIT	Sim	Sim
	Requisito 4.6. Garantir a conformidade com as normas ISO 20000 e ISO 27001	Sim	Sim
	Requisito 4.7. Melhorar a eficiência dos processos de solicitação de serviços de TIC	Sim	Sim
	Requisito 4.8. Prover infraestrutura tecnológica que possibilite automação de processos organizacionais	Sim	Sim
Tecnológico	Requisito 5.1. Uso de Ferramentas de Monitoramento (*Zabbix*)	Sim	Sim
	Requisito 5.2. Uso de Ferramentas de Gerenciamento de *Logs* (*Wazuh*)	Sim	Sim
	Requisito 5.3. Uso de Computação em nuvem	Sim	Sim
	Requisito 5.4. Administração de ativos *on-premise*	Sim	Sim
	Requisito 5.5. Administração de Banco de Dados	Sim	Sim
	Requisito 5.6. Administração de Serviços Windows como AD e Exchange	Sim	Sim
	Requisito 5.7. Serviço de Segurança de TIC	Sim	Sim
	Requisito 5.8. Capacitação e Treinamento da Equipe Técnica	Sim	Sim
	Requisito 5.9. Automação de Processos de TIC	Sim	Sim
	Requisito 5.10. Atualização e Manutenção de Infraestrutura de Rede	Sim	Sim
	Requisito 5.11. Uso de Soluções de Backup e Recuperação de Desastres	Sim	Sim
	Requisito 6.1. Contratação de todos os serviços em lote único	Sim	Não se aplica

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 488

Demais Requisitos	Requisito 6.2. Funcionamento da solução por 60 (sessenta) meses podendo ser renovado por até 120 (cento e vinte) meses	Sim	Não se aplica
	Requisito 6.3. O suporte técnico deverá ser prestado em idioma local (Brasil/português) ou com tradução simultânea	Sim	Sim
	Requisito 6.4. Permitir o acesso remoto para suporte de Nível 1	Sim	Sim
	Requisito 6.5. Permitir a emissão de laudos para equipamentos em uso na DPU	Sim	Sim
Resultado da Análise		Sim	Sim

9.2. Como pode ser observado, os dois cenários identificados atendem aos requisitos definidos neste estudo portanto torna-se necessário a realização de análise adicional, seja do ponto de vista financeiro ou organizacional.

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

10.1. Cenário 2: Utilização de Mão de Obra de Servidores Públicos

10.1.1. Após uma análise detalhada, a utilização de mão de obra de servidores públicos para a prestação de serviços de TIC foi considerada inviável por diversos motivos. A seguir, apresentamos as principais razões que levaram a essa conclusão:

10.1.1.1. Falta de Quadro Próprio de TI: A DPU não possui um quadro próprio de TI, o que implica na necessidade de requisitar mão de obra de outros órgãos. Embora a requisição de servidores de outros órgãos seja possível, isso frequentemente traz problemas indiretos relacionados ao órgão que cede o servidor. Além disso, a requisição de servidores de órgãos que não são da administração federal direta impõe à DPU a obrigação de pagar os salários dos servidores requisitados, o que pode comprometer significativamente o orçamento da instituição;

10.1.1.2. Complexidade na Gestão de Servidores: A gestão de servidores públicos pode ser complexa e burocrática. Um servidor pode passar em outro concurso e abandonar a DPU, deixando a instituição sem o profissional necessário para prestar o serviço. A reposição de servidores públicos envolve processos demorados e complexos, como concursos e autorizações, o que dificulta a reposição rápida de postos de trabalho. Em contraste, a contratação de uma empresa privada permite que a empresa contratada seja responsável pela alocação e substituição de recursos, garantindo a continuidade dos serviços;

10.1.1.3. Custos Adicionais: A necessidade de pagar os salários dos servidores requisitados de outros órgãos pode comprometer o orçamento da DPU. Além disso, a gestão de servidores públicos pode exigir a contratação de serviços adicionais de suporte à fiscalização, aumentando ainda mais os custos operacionais;

10.1.1.4. Conhecimento Técnico e Especialização: A DPU possui várias tecnologias específicas que não são de amplo conhecimento dos servidores públicos em geral, devido à natureza de suas contratações, que envolvem principalmente atividades de gestão. O recrutamento desses profissionais pode representar uma dificuldade adicional ao processo de alocação, resultando em uma curva de aprendizado mais longa e na necessidade de treinamentos adicionais. A falta de familiaridade com as tecnologias específicas da DPU pode impactar a eficiência e a qualidade dos serviços prestados;

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 489

10.1.1.5. Natureza das Atividades Operacionais: As atividades operacionais de TIC, como suporte de Nível 1, 2 e 3, normalmente não são funções típicas de servidores públicos pela natureza de sua contratação e seleção. Em contraste, a contratação de uma empresa privada permite que a empresa contratada seja responsável pela alocação de profissionais qualificados para essas atividades operacionais;

10.1.1.6. Risco de Descontinuidade dos Serviços: A gestão de servidores públicos pode resultar em descontinuidade dos serviços em caso de afastamento ou substituição de profissionais. A falta de um quadro próprio de TI e a complexidade na reposição de servidores públicos aumentam o risco de interrupção dos serviços de TIC, o que pode comprometer a operação da DPU e a prestação de serviços essenciais ao cidadão.

10.1.2. Diante desses fatores, a utilização de mão de obra de servidores públicos foi considerada inviável para a prestação de serviços de TIC na DPU. A análise comparativa demonstrou que, embora todos os cenários identificados sejam viáveis do ponto de vista dos requisitos de negócio, técnicos e demais requisitos, o Cenário 2: Utilização de Mão de Obra de Servidores Públicos apresenta riscos administrativos significativos. Esses riscos não podem ser mitigados sem a realização de um concurso público específico para a DPU, o qual depende de autorização e da aprovação de uma nova lei no Congresso Nacional. Tais riscos, intransponíveis neste momento, podem comprometer a continuidade e a qualidade dos serviços prestados, tornando essa alternativa menos adequada para atender às necessidades da DPU.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

Solução Viável – Cenário 1: Contratação de Empresa Privada através de Licitação					
Item	**Serviço**	**Perfil**	**Quantidade (B)**	**Custo unitário mensal do Perfil (C)**	**Custo total mensal por Perfil (D = C x B)**
1	Orquestração de Central de Serviços de 1º Nível - Remoto.	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	2	R$ 4.624,38	R$ 9.248,77
2		Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	2	R$ 6.433,74	R$ 12.867,49
3	Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1	R$ 17.754,41	R$ 17.754,41
4		Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	6	R$ 6.547,42	R$ 39.284,49
5		Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	10	R$ 6.547,42	R$ 65.474,16
6		Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	58	R$ 5.010,23	R$ 290.593,50

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 490

7		Analista de suporte computacional Pleno	1	R$ 10.076,46	R$ 10.076,46
8		Gerente de segurança da informação	1	R$ 40.529,85	R$ 40.529,85
9		Administrador em segurança da informação - Sênior	1	R$ 23.242,77	R$ 23.242,77
10		Administrador em segurança da informação - Pleno	1	R$ 15.867,11	R$ 15.867,11
11		Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	1	R$ 18.940,64	R$ 18.940,64
12		Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	2	R$ 13.360,43	R$ 26.720,85
13		Administrador de banco de dados - Sênior	1	R$ 20.496,10	R$ 20.496,10
14	Orquestração e Gestão da Infraestrutura de TIC de 3º Nível	Administrador de banco de dados - Pleno	1	R$ 12.742,54	R$ 12.742,54
15		Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1	R$ 33.071,22	R$ 33.071,22
16		Administrador de sistemas operacionais Sênior	1	R$ 17.910,82	R$ 17.910,82
17		Administrador de sistemas operacionais Pleno	1	R$ 12.653,28	R$ 12.653,28
18		Administrador de sistemas operacionais Júnior	1	R$ 10.980,13	R$ 10.980,13
19		Analista de suporte computacional Pleno	1	R$ 10.076,46	R$ 10.076,46
20		Analista de sistemas de automação - Sênior	1	R$ 19.116,67	R$ 19.116,67
21		Especialista em Cloud - Pleno	1	R$ 21.109,67	R$ 21.109,67

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 491

22		Especialista em Cloud - Sênior	1	R$ 31.217,76	R$ 31.217,76
Total Mensal					**R$ 759.975,15**

Solução Inviável – Cenário 2: Utilização de Mão de Obra de Servidores Públicos					
Item	**Serviço**	**Perfil**	**Quantidade (B)**	**Custo unitário mensal do Perfil (C)**	**Custo total mensal por Perfil (D = C x B)**
1	Orquestração de Central de Serviços de 1º Nível - Remoto.	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	2	R$ 11.150,80	R$ 22.301,60
2		Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	2	R$ 11.150,80	R$ 22.301,60
3	Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1	R$ 15.749,17	R$ 15.749,17
4		Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	6	R$ 11.150,80	R$ 66.904,80
5		Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	10	R$ 11.150,80	R$ 111.508,00
6		Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	58	R$ 11.150,80	R$ 646.746,40
7		Analista de suporte computacional Pleno	1	R$ 15.749,17	R$ 15.749,17
8		Gerente de segurança da informação	1	R$ 15.749,17	R$ 15.749,17
9		Administrador em segurança da informação - Sênior	1	R$ 15.749,17	R$ 15.749,17
10		Administrador em segurança da informação - Pleno	1	R$ 15.749,17	R$ 15.749,17

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 492

11	Orquestração e Gestão da Infraestrutura de TIC de 3º Nível	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	1	R$ 15.749,17	R$ 15.749,17
12		Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	2	R$ 15.749,17	R$ 31.498,34
13		Administrador de banco de dados - Sênior	1	R$ 15.749,17	R$ 15.749,17
14		Administrador de banco de dados - Pleno	1	R$ 15.749,17	R$ 15.749,17
15		Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1	R$ 15.749,17	R$ 15.749,17
16		Administrador de sistemas operacionais Sênior	1	R$ 15.749,17	R$ 15.749,17
17		Administrador de sistemas operacionais Pleno	1	R$ 15.749,17	R$ 15.749,17
18		Administrador de sistemas operacionais Júnior	1	R$ 15.749,17	R$ 15.749,17
19		Analista de suporte computacional Pleno	1	R$ 15.749,17	R$ 15.749,17
20		Analista de sistemas de automação - Sênior	1	R$ 15.749,17	R$ 15.749,17
21		Especialista em Cloud - Pleno	1	R$ 15.749,17	R$ 15.749,17
22		Especialista em Cloud - Sênior	1	R$ 15.749,17	R$ 15.749,17
Total Mensal:					R$ 1.168.996,63

MAPA COMPARATIVO DOS CÁLCULOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)	
Descrição da solução	**Total Mensal**
Solução Viável – Cenário 1: Contratação de Empresa Privada através de Licitação	R$ 759.975,15
Solução Inviável – Cenário 2: Utilização de Mão de Obra de Servidores Públicos	R$ 1.168.996,63

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 493

Diferença	R$ 409.021,48

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

12.1. O melhor cenário para a DPU é Cenário 1: Contratação de Empresa Privada através de Licitação, prevendo a sustentação de todo o ambiente de TIC, suporte N1, N2 e N3, contendo serviços para a gestão, visibilidade, automação, segurança de acesso e orquestração de atividades, já que a carência de servidores da STI, este cenário é de fiscalização mais simples e automatizada, além de prever demandas excepcionais, para melhorar a disponibilidade e manutenção da infraestrutura de TIC da DPU.

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R$): 39.769.299,11

13.1. Embora não aplicada diretamente a DPU, o modelo de contratação por valor fixo mensal tornou-se de observação obrigatória pela Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, que está alinhada com a Instrução Normativa SEGES nº 73, de 5 de agosto de 2020, e nas disposições aplicáveis às soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação contidas na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

13.2. A formação de preço da contratação deve ser feita por meio da PLANILHA SIMPLIFICADA PARA ESTIMATIVA DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO.

13.3. A referida Portaria informa que, para efeitos da definição do valor de referência ou valor máximo da contratação, deve-se utilizar os valores definidos pela SGD para fins de definição do valor salarial de referência. A adoção desses valores supre a necessidade da realização de procedimentos específicos de pesquisa de preços do item relacionados ao perfil profissional desta contratação.

13.4. Neste caso, para a vigência de 60 (sessenta) meses de contrato, o valor máximo estimado para esta contratação será de R$ 662.821,64 (seiscentos e sessenta e dois mil, oitocentos e vinte e um reais e sessenta e quatro centavos) mensal.

13.5. Com base nas estimativas de quantitativo de profissionais feitas neste TR, e considerando os valores de salário médio pesquisado pela SGD/ME, se obteve os seguintes valores para o item da contratação:

Tabela – Custo Mensal

Serviço	Categoria	Perfil	Quantidade (B)	Custo unitário mensal do Perfil (C)	Custo total mensal por Perfil (D = C x B)	Custo 12 Meses	Custo 60 Meses
Orquestração de Central de Serviços de 1º Nível - Remoto.	Atendimento em suporte remoto	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	2	R$ 4.624,38	R$ 9.248,77	R$ 110.985,24	R$ 554.926,20
		Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	2	R$ 6.433,74	R$ 12.867,49	R$ 154.409,88	R$ 772.049,40
	Técnico Residente	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1	R$ 17.754,41	R$ 17.754,41	R$ 213.052,92	R$ 1.065.264,60

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 494

Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível	Unidade Brasília /DF	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	4	R$ 6.547,42	R$ 26.189,66	R$ 314.275,92	R$ 1.571.379,60
	Técnico Residente Unidades Descentralizadas	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	31	R$ 6.547,42	R$ 202.969,89	R$ 2.435.638,65	R$ 12.178.193,23
	Técnico Não Residente Unidades Descentralizadas	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	24	R$ 5.010,23	R$ 120.245,59	R$ 1.442.947,03	R$ 7.214.735,13
Orquestração e Gestão de toda Infraestrutura de TIC.	Monitoramento de Serviços de TI	Analista de suporte computacional Pleno	2	R$ 10.076,46	R$ 20.152,92	R$ 241.835,04	R$ 1.209.175,20
	Segurança da Informação de TIC	Gerente de segurança da informação	1	R$ 40.529,85	R$ 40.529,85	R$ 486.358,20	R$ 2.431.791,00
		Administrador em segurança da informação - Sênior	1	R$ 23.242,77	R$ 23.242,77	R$ 278.913,24	R$ 1.394.566,20
		Administrador em segurança da informação - Pleno	1	R$ 15.867,11	R$ 15.867,11	R$ 190.405,32	R$ 952.026,60
	Conectividade e Comunicação	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	1	R$ 18.940,64	R$ 18.940,64	R$ 227.287,68	R$ 1.136.438,40
		Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	2	R$ 13.360,43	R$ 26.720,85	R$ 320.650,20	R$ 1.603.251,00
	Sustentação de Banco de Dados	Administrador de banco de dados - Sênior	1	R$ 20.496,10	R$ 20.496,10	R$ 245.953,20	R$ 1.229.766,00
		Administrador de banco de dados - Pleno	1	R$ 12.742,54	R$ 12.742,54	R$ 152.910,48	R$ 764.552,40
	Sustentação de Aplicações *on-primese*	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1	R$ 33.071,22	R$ 33.071,22	R$ 396.854,64	R$ 1.984.273,20
		Administrador de sistemas operacionais Sênior	1	R$ 17.910,82	R$ 17.910,82	R$ 214.929,84	R$ 1.074.649,20

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 495

		Administrador de sistemas operacionais Pleno	1	R$ 12.653,28	R$ 12.653,28	R$ 151.839,36	R$ 759.196,80
	Especialista em *Cloud* - Sênior	Especialista em *Cloud* - Sênior	1	R$ 31.217,76	R$ 31.217,76	R$ 374.613,12	R$ 1.873.065,60
	Total				**R$ 662.821,65**	**R$ 7.953.859,82**	**R$ 39.769.299,11**

Classificação da Despesa: 33.90.40.10

Valores Máximos de Referência

10.5.1. Foram considerados para os custos estimados da contratação os valores oriundos e demonstrados do Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023. Estes valores são oriundos de um MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO. Portanto o Fator-k a ser utilizado deve ser de 2,00 (dois inteiros).

14. Justificativa técnica da escolha da solução

14.1. A área técnica apresentou no desenvolvimento do presente Estudo Técnico Preliminar todas as justificativas técnicas para escolha da solução.

14.2 **DO PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO DECORRENTE DE ASPECTOS TÉCNICOS**

14.2.1. Conforme destacado neste estudo, o parcelamento da solução a ser contratada é inviável por diversos motivos. Primeiramente, a divisão do objeto em lotes não agrega benefícios, ao contrário, onera financeiramente e administrativamente os serviços pretendidos. A contratação em lote único é mais vantajosa, pois não afasta o princípio da economicidade nem da competitividade. Se os serviços forem prestados por diferentes empresas, a DPU terá que contratar serviços adicionais de suporte à fiscalização, além de correr o risco de que as diferentes empresas transfiram entre elas a responsabilidade pela indisponibilidade do serviço. Isso pode resultar em atrasos na resolução de problemas e aumento de custos operacionais.

14.2.2. Além disso, a contratação de múltiplas empresas pode dificultar a integração e a padronização dos processos, uma vez que cada empresa pode ter metodologias e práticas diferentes. A falta de compromisso em compartilhar conhecimento entre as contratadas pode levar a retrabalhos e atrasos, prejudicando a eficiência e a qualidade dos serviços prestados. A contratação em lote único facilita o repasse de conhecimentos da CONTRATADA para a CONTRATANTE por meio de metodologias únicas, mitigando atrasos e retrabalhos oriundos de contratadas distintas.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

15.1. No mapa comparativo apresentado no item 11.2 deste documento, ficou claro que, mesmo comparando a solução inviável do cenário 2, a economia pela escolha do cenário 1 é de R$ 410.594,38.

15.2 **O PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO DECORRENTE DE ASPECTOS ECONÔMICOS**

15.2.1. Não se aplica, pois, conforme justificativas apresentadas neste documento o parcelamento do objeto, do ponto de vista técnico, mostrou-se inviável e/ou não recomendável.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 496

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

16.1. A contratação da empresa para atender às demandas da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) trará inúmeros benefícios significativos para a organização. Esses benefícios podem ser categorizados da seguinte forma:

16.1.1 Suprimento de Necessidades Críticas de Pessoal: A STI atualmente enfrenta desafios consideráveis em termos de recursos humanos, conforme identificado no Plano de Gestão de Pessoas do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC). A contratação de uma empresa de TI permitirá suprir as necessidades de pessoal qualificado de maneira ágil e eficaz. Isso garantirá que a STI tenha acesso imediato a profissionais experientes em serviços, sistemas, infraestrutura, governança de TIC, segurança, pessoal e capacitação, alinhando-se assim com as metas e ações do PDTIC;

16.1.2. Atendimento às Recomendações do CNJ: A metodologia proposta pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), conforme estabelecida na Resolução 90 de 29 de setembro de 2009, é utilizada como referência para dimensionar a força de trabalho mínima necessária na área de TIC. A contratação de uma empresa de TI permitirá que a STI alcance o quantitativo recomendado de profissionais de TI de acordo com a metodologia do CNJ. Isso é fundamental para garantir o funcionamento eficiente dos serviços de tecnologia da informação e comunicação, atendendo às demandas internas e aos padrões estabelecidos;

16.1.3. Foco nas Atividades Estratégicas: A disponibilidade de profissionais de TI contratados por meio da empresa especializada permitirá que a STI se concentre nas atividades estratégicas e de gestão da área de TIC. Isso possibilitará que a STI atenda de forma mais eficiente às necessidades da organização, garantindo o alinhamento com as metas e ações do PDTIC. Além disso, as funções gerenciais e estratégicas da área de TIC poderão ser executadas por profissionais efetivos e qualificados, otimizando o desempenho da STI.

16.1.4. Agilidade na Resposta às Demandas de TIC: A contratação de uma empresa de TI proporcionará à STI a flexibilidade necessária para atender às demandas de TIC de forma ágil e responsiva. Isso é crucial em um ambiente em constante evolução, onde as necessidades de tecnologia podem surgir rapidamente. A empresa de TI poderá alocar recursos de acordo com as demandas específicas da STI, garantindo que os projetos sejam concluídos dentro dos prazos estabelecidos.

16.2. Em resumo, a contratação de uma empresa de TI apresenta benefícios substanciais para a STI, permitindo o atendimento eficiente das necessidades de pessoal, a conformidade com as diretrizes do CNJ, a concentração nas atividades estratégicas e a agilidade na resposta às demandas de TIC. Isso contribuirá significativamente para o alcance das metas e ações estabelecidas no PDTIC e para a melhoria contínua dos serviços de tecnologia da informação e comunicação na organização.

17. Providências a serem Adotadas

17.1. Para a presente contratação serão adotadas as seguintes providências:

17.1.1. Levantamento de Requisitos: Identificação das necessidades e especificações técnicas.

17.1.2. Elaboração do Termo de Referência: Documento que detalha os requisitos, escopo e condições da contratação.

17.1.3. Elaboração de Mapa de Risco para o cenário escolhido neste estudo.

17.1.4. Processo de Seleção: Publicação de edital e seleção da empresa fornecedora.

17.1.5. Implementação e Gestão do Contrato: Acompanhamento da execução dos serviços e gestão do contrato conforme as cláusulas estabelecidas.

18. Mapa de Gerenciamento de Riscos

18.1. O gerenciamento de riscos permite ações contínuas de planejamento, organização e controle dos recursos relacionados aos riscos que possam comprometer o sucesso da contratação, da execução do objeto e da gestão contratual.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 497

18.2. O Mapa de Gerenciamento de Riscos deve conter a identificação e a análise dos principais riscos, consistindo na compreensão da natureza e determinação do nível de risco, que corresponde à combinação do impacto e de suas probabilidades que possam comprometer a efetividade da contratação, bem como o alcance dos resultados pretendidos com a solução de TIC.

18.3. Para cada risco identificado, define-se: a probabilidade de ocorrência dos eventos, os possíveis danos e impactos caso o risco ocorra, possíveis ações preventivas e de contingência (respostas aos riscos), a identificação de responsáveis pelas ações, bem como o registro e o acompanhamento das ações de tratamento dos riscos.

18.4. Os riscos identificados no projeto devem ser registrados, avaliados e tratados:

18.4.1. Durante a fase de planejamento, a equipe de Planejamento da Contratação deve proceder às ações de gerenciamento de riscos e produzir o Mapa de Gerenciamento de Riscos;

18.4.2. Durante a fase de Seleção do Fornecedor, o Integrante Administrativo, com apoio dos Integrantes Técnico e Requisitante, deve proceder às ações de gerenciamento dos riscos e atualizar o Mapa de Gerenciamento de Riscos;

18.4.3. Durante a fase de Gestão do Contrato, a Equipe de Fiscalização do Contrato, sob coordenação do Gestor do Contrato, deverá proceder à atualização contínua do Mapa de Gerenciamento de Riscos, procedendo à reavaliação dos riscos identificados nas fases anteriores com a atualização de suas respectivas ações de tratamento, e proceder também com a identificação, análise, avaliação e tratamento de novos riscos.

18.5. A tabela abaixo foi utilizada neste documento para realização da classificação do risco e tem como base o art. 38 IN SGD/ME nº 94, de 2022 e o *template* de Mapa de Gerenciamento de Riscos publicado pela SGD/MGI.

Classificação	Valor
Baixo	5
Médio	10
Alto	15

Tabela 1: Escala de classificação de probabilidade e impacto.

18.6. A tabela a seguir apresenta a Matriz Probabilidade x Impacto, instrumento de apoio para a definição dos critérios de classificação do nível de risco.

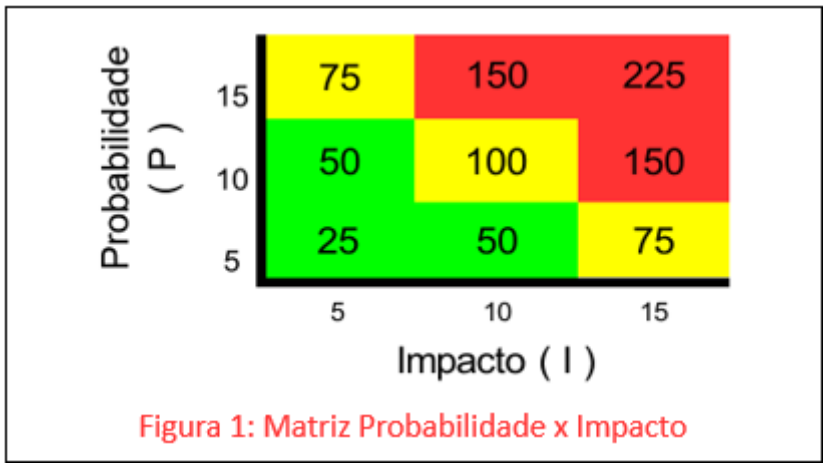


Figura 1: Matriz Probabilidade x Impacto

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 498

Referência: Art. 38 IN SGD/ME nº 94, de 2022.

18.7. Com o objetivo de acompanhar e atuar nos riscos com maior probabilidade e impacto neste documento, serão tratados apenas os riscos com classificação média ou alta.

18.8. **Identificação e Análise dos Principais Riscos**

18.8.1. A tabela a seguir apresenta uma síntese dos riscos identificados e classificados neste documento.

Id	Risco	Relacionado ao(à): 1	P 2	I 3	Nível de Risco (P x I) 4
1	Ausência de recursos orçamentários ou financeiros.	Planejamento da Contratação	5	15	75
2	Elaboração de especificações que não atendam às necessidades do DPU	Planejamento da Contratação	5	15	75
3	Obtenção de orçamentos que não reflitam a realidade de mercado e/ou discrepantes entre si que interfiram no processo de contratação.	Planejamento da Contratação	10	10	100
4	Não atendimento à demanda de contratação no prazo necessário.	Planejamento da Contratação	10	15	150
5	Selecionar empresas sem qualificação técnica adequada.	Seleção do Fornecedor	10	15	150
6	Melhor proposta obtida acima do valor de referência.	Seleção do Fornecedor	5	15	75
7	Pedidos de esclarecimentos/impugnações ao edital que alterem o Instrumento Convocatório.	Seleção do Fornecedor	10	10	100
8	Não aceite de proposta/ Inabilitação de licitante.	Seleção do Fornecedor	10	15	150
9	Participação de empresas “aventureiras” no processo de licitação.	Seleção do Fornecedor	15	15	175
10	Não formalização de processos de gerenciamento do contrato no edital gerando incerteza e imprevisibilidade na execução contratual.	Planejamento da Contratação	10	15	150

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 499

11	Adoção de ferramentas inadequadas ou limitadas para auxiliar na operacionalização dos processos de gerenciamento de serviços	Planejamento da Contratação	5	10	50
12	Definição de níveis mínimos de serviço sem a participação das áreas de negócio.	Planejamento da Contratção	5	10	50
13	Licitação Deserta/fracassada	Seleção do Fornecedor	5	10	50
14	Falha no dimensionamento dos volumes ou dos serviços.	Planejamento da Contratação	5	10	50
15	ANS exigindo prazos incompatíveis com os preços de referência	Planejamento da Contratação	10	15	150
16	Baixa qualificação técnica dos profissionais da contratada	Planejamento da Contratação	10	15	150
17	Extinção do contrato antes do previsto	Gestão do Contato	10	15	150
18	Contratada com dificuldade para repor profissionais	Gestão do Contrato	10	10	100

Legenda: P – Probabilidade; I – Impacto.

[1] A qual natureza o risco está associado: fases do Processo da Contratação ou Solução Tecnológica.

[2] Probabilidade: chance de algo acontecer, não importando se definida, medida ou determinada objetiva ou subjetivamente, qualitativa ou quantitativamente, ou se descrita utilizando-se termos gerais ou matemáticos (ISO/IEC 31000:2009, item 2.19).

[3] Impacto: resultado de um evento que afeta os objetivos (ISO/IEC 31000:2009, item 2.18).

[4] Nível de Risco: magnitude de um risco ou combinação de riscos, expressa em termos da combinação das consequências e de suas probabilidades (ISO/IEC 31000:2009, item 2.23 e IN SGD/ME nº 94, de 2022, art. 2º, inciso XIII).

18.9. **Avaliação e Tratamento dos Riscos Identificados**

	Risco:	Ausência de recursos orçamentários ou financeiros.
	Probabilidade:	Baixa
	Impacto:	Alto
	Dano 1:	Impossibilidade de contratação completa ou parcial da solução.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 500

Risco 01	**Tratamento:**	Evitar.	
	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
	1	Planejamento orçamentário detalhado e alocação de recursos financeiros específicos para a contratação.	Integrante Técnico
	2	Monitoramento contínuo do orçamento e ajustes conforme necessários.	Integrante Técnico
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
	1	Repriorização de projetos e atividades para liberar recursos financeiros.	Integrante Técnico
	2	Busca de fontes alternativas de financiamento.	Gestor do Contrato

Risco 02	**Risco:**	Elaboração de especificações que não atendam às necessidades do DPU	
	Probabilidade:	Baixa	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Contratação de serviços inadequados, comprometendo a qualidade e a eficiência dos serviços de TIC.	
	Tratamento:	Mitigar.	
	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
	1	Envolvimento de especialistas que prestam atualmente os serviços a DPU na elaboração das especificações.	Integrante Técnico
	2	Revisão e validação das especificações por múltiplas partes interessadas	Integrante Técnico
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 501

	1	Revisão e ajuste das especificações durante o processo de contratação.	Integrante Técnico
	2	Negociação com a empresa contratada para adequação dos serviços.	Gestor do Contrato

Risco 03	**Risco:**		Obtenção de orçamentos que não reflitam a realidade de mercado e/ou discrepantes entre si que interfiram no processo de contratação.
	Probabilidade:		Média
	Impacto:		Médio
	Dano 1:		Dificuldade em comparar propostas e selecionar a melhor opção, atrasando o processo de contratação.
	Tratamento:		Mitigar.
	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
	1	Utilização da Pesquisa de Preço realizada pela SGD	Equipe de Planejamento da Contratação
	3	Solicitação de múltiplos orçamentos para comparação	Equipe de Planejamento da Contratação
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
	1	Revisão dos orçamentos obtidos e ajuste das expectativas de custo.	STI
	2	Negociação com fornecedores para obter orçamentos mais precisos.	Pregoeiro

	Risco:	Não atendimento à demanda de contratação no prazo necessário.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 502

Risco 04	**Probabilidade:**		Média
	Impacto:		Alto
	Dano 1:		Interrupção dos serviços de TIC, afetando a operação da DPU e a prestação de serviços ao cidadão.
	Tratamento:		Mitigar.
	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
	1	Definição de prazos claros e realistas no contrato.	Equipe de Planejamento da Contratação
	2	Monitoramento contínuo do progresso e ajustes conforme necessários.	STI
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
	1	Realizar a priorização dos processos críticos e urgentes.	SGE
	2	Realizar nova contratação emergencial	STI
	3	Contratação de recursos adicionais para acelerar a entrega.	STI

	Risco:		Selecionar empresas sem qualificação técnica adequada.
	Probabilidade:		Média
	Impacto:		Alto
	Dano 1:		Prestação de serviços de baixa qualidade, comprometendo a eficiência e a continuidade dos serviços de TIC.
	Tratamento:		Mitigar.
	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 503

Risco 05	1	Inclusão de critérios técnicos específicos e associado diretamente as tecnologias em uso na DPU no edital de licitação.	Equipe de Planejamento da Contratação
	2	Avaliação rigorosa das empresas participantes da licitação, verificando histórico de prestação de serviços e referências.	Pregoeiro
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
	1	Realização de auditorias periódicas para garantir a conformidade com os termos contratuais.	STI Gestão do Contrato
	2	Substituição da empresa contratada em caso de desempenho insatisfatório.	Gestão do Contrato

Risco 06	**Risco:**		Pedidos de esclarecimentos /impugnações ao edital
	Probabilidade:		Média
	Impacto:		Médio
	Dano 1:		Atraso no processo de contratação e necessidade de ajustes no edital.
	Tratamento:		Mitigar.
	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
	1	Elaboração de um edital claro e detalhado, minimizando ambiguidades.	Equipe de Planejamento da Contratação
	2	Revisão do edital por múltiplas partes interessadas antes da publicação.	Equipe de Planejamento da Contratação
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 504

	1	Resposta rápida e clara aos pedidos de esclarecimentos /impugnações.	Pregoeiro
	2	Ajuste do edital conforme necessário e reabertura do processo de licitação.	Equipe de Planejamento da Contratação

Risco 07	**Risco:**		Não aceite de proposta/ Inabilitação de licitante.
	Probabilidade:		Média
	Impacto:		Alto
	Dano 1:		Redução do número de propostas válidas, comprometendo a competitividade do processo de licitação.
	Tratamento:		Mitigar.
	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
	1	Definição de critérios claros e objetivos para a aceitação de propostas.	Integrante Administrativo Equipe de Planejamento da Contratação reativo
	2	Comunicação clara e transparente com os licitantes durante o processo de licitação.	Pregoeiro
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Reavaliação das propostas inabilitadas e negociação com os licitantes para adequação.	Pregoeiro
	2	Reabertura do processo de licitação, se necessário.	Pregoeiro

	Risco:	Participação de empresas “aventureiras” no processo de licitação.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 505

Risco 08	**Probabilidade:**	Alta
	Impacto:	Alto
	Dano 1:	Seleção de empresas sem qualificação técnica adequada, comprometendo a qualidade dos serviços de TIC.
	Dano 2:	Má execução do objeto.
	Tratamento:	Mitigar.

Id	Ação Preventiva	Responsável
1	Edital contendo às sansões para os comportamentos tipificados na legislação aplicável.	Equipe de Planejamento da Contratação
2	Avaliação rigorosa das empresas participantes da licitação, verificando histórico de prestação de serviços e referências.	Pregoeiro
3	Inclusão de critérios técnicos específicos no edital de licitação.	Equipe de Planejamento da Contratação

Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Realização de auditorias periódicas para garantir a conformidade com os termos contratuais.	Gestor do Contrato
2	Substituição da empresa contratada em caso de desempenho insatisfatório.	Gestor do Contrato

	Risco:	Não formalização de processos de gerenciamento do contrato no edital gerando incerteza e imprevisibilidade na execução contratual.
	Probabilidade:	Média
	Impacto:	Alto
	Dano 1:	Incerteza e imprevisibilidade na execução contratual, comprometendo a qualidade dos serviços de TIC.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 506

Risco 09	**Dano 2:**	Má execução do objeto.	
	Tratamento:	Mitigar.	
	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
	1	Adicionar ao edital as etapas a serem utilizadas no gerenciamento de serviços, incluindo SLA.	Equipe de Planejamento da Contratação
	2	Avaliação do SLA proposto a partir dos dados gerados pelos sistemas de gestão da STI	Equipe de Planejamento da Contratação
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
	1	Revisão e ajuste dos processos de gerenciamento de serviços durante a execução contratual.	Fiscal Técnico/Gestor do Contrato

Risco 10	**Risco:**	Não formalização de processos de gerenciamento do contrato no edital gerando incerteza e imprevisibilidade na execução contratual.	
	Probabilidade:	Média	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Incerteza e imprevisibilidade na execução contratual, comprometendo a qualidade dos serviços de TIC.	
	Dano 2:	Má execução do objeto.	
	Tratamento:	Mitigar.	
	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
	1	Adicionar ao edital as etapas a serem utilizadas no gerenciamento de serviços, incluindo SLA.	Equipe de Planejamento da Contratação
	2	Avaliação do SLA proposto a partir dos dados gerados pelos sistemas de gestão da STI	

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 507

			Equipe de Planejamento da Contratação
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
	1	Revisão e ajuste dos processos de gerenciamento de serviços durante a execução contratual.	Fiscal Técnico/Gestor do Contrato

Risco 11	**Risco:**		ANS exigindo prazos incompatíveis com os preços de referência
	Probabilidade:		Médio
	Impacto:		Alto
	Dano 1:		Prestação de serviços ineficiente e ineficaz.
	Dano 2:		Rescisão contratual.
	Tratamento:		Mitigar.
	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
	1	Definir prazos do ANS de forma criteriosa e realista.	Equipe de Planejamento da Contratação
	2	Avaliar compatibilidade dos prazos definidos com os preços de referência.	STI
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
	1	Avaliar possibilidade de ajustar os contratos tornando exigências exequíveis, sem prejuízo para a eficiência e eficácia na prestação dos serviços	Equipe de Planejamento da Contratação
	2	Realizar novo procedimento de contratação para os lotes em que o contrato seja rescindido.	Equipe de Planejamento da Contratação

	Risco:	Baixa qualificação técnica dos profissionais da contratada

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 508

Risco 12	**Probabilidade:**		Médio
	Impacto:		Alto
	Dano 1:		Prestação de serviços ineficiente e ineficaz.
	Dano 2:		Danos ao parque informatizado.
	Tratamento:		Mitigar.
	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
	1	Definir e aplicar criteriosamente as exigências de qualificação técnica dos profissionais da contratada.	Equipe de Planejamento da Contratação
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
	1	Definir e aplicar criteriosamente as exigências de qualificação técnica dos profissionais da contratada.	Gestor do Contrato
	2	Acionar garantia contratual em caso de erro na prestação do serviço.	Gestor do Contrato

Risco 13	**Risco:**		Extinção do contrato antes do previsto
	Probabilidade:		Médio
	Impacto:		Alto
	Dano 1:		Interrupção total dos serviços com possíveis impactos em todas as áreas da DPU
	Tratamento:		Mitigar.
	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
	1	Prever consulta à empresa sobre o interesse em renovar o contrato em tempo hábil para que seja possível realizar novo processo licitatório.	Gestor do Contrato
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 509

	1	Direcionar temporariamente as tarefas para servidores ou outros prestadores de serviço como o Serpro.	Gestor do Contrato
	2	Realizar nova contratação, que pode ter que ser emergencial por dispensa de licitação caso a extinção do contrato ocorra de forma imprevista.	Gestor do Contrato

Risco 14	**Risco:**		Contratada com dificuldade para repor profissionais
	Probabilidade:		Médio
	Impacto:		Alto
	Dano 1:		Profissionais da contratada em quantidade insuficiente, gerando prejuízos à prestação dos serviços.
	Tratamento:		Mitigar.
	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
	1	Definir criteriosamente as exigências de qualificação técnica dos profissionais da contratada.	Equipe de Planejamento da Contratação
	2	Prever glosa e sanções pela não reposição de profissionais	Equipe de Planejamento da Contratação
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
	1	Aplicar glosas ou sanções contratuais.	Gestor do Contrato

18.10. **Acompanhamento das Ações de Tratamentos de Riscos**

Data	Id. Risco	Id. Ação	Registro e acompanhamento das ações de tratamento dos riscos

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 510

18.11. **Aprovação e Assinatura**

18.11.1. Conforme § 5º do art. 38 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, o Mapa de Gerenciamento de Riscos deve ser assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação, nas fases de Planejamento da Contratação e de Seleção de Fornecedores, e pela Equipe de Fiscalização e Gestor do Contrato, na fase de Gestão do Contrato.

18.11.2. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria GABSGE DPGU Nº 90, DE 17 DE março DE 2025.

19. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

19.1. Justificativa da Viabilidade

19.1. Esta equipe de planejamento declara viável esta contratação.

18.2. De acordo com o contexto apresentado, relevância, criticidade e características dos serviços, a contratação ora almejada é essencial à continuidade dos serviços de atendimento e infraestrutura de TIC, considerando o escrutínio do TCU na apresentação de riscos à essa contratação e a adoção das especificações contidas na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de Junho de 2023, demonstra-se os benefícios a serem alcançados em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade da solução escolhida.

20. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

FLAVIA CRISTINA DE SOUSA SILVA DIAS PAZ

Secretaria de Tecnologia da Informação

Assinou eletronicamente em 02/06/2025 às 15:52:32.

ROMULO AUGUSTO BRITTO KLEIN

Coordenador de Desenvolvimento de Sistemas - STI

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 511

JACIARA DE MORAIS FERREIRA

Coordenadora de Pregões e Concorrências

Assinou eletronicamente em 02/06/2025 às 15:54:26.

MARIA APARECIDA FURTADO

Auxiliar Administrativo

ADLEIDE CATARINA FALCAO

Coordenação de Contratos - CCONT

ROBERTO BAHIA ROCHA

Coordenação de Contratos - CCONT

JULIANA BRANQUINHO DA SILVA

Coordenação de Fiscalização e Serviços Gerais - CFIS

ZULEIDE FERREIRA FILGUEIRAS

Coordenação de Fiscalização e Serviços Gerais - CFIS

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 512

FRANCISCO MARCELO MARQUES LIMA

Coordenação de Infraestrutura Tecnológica - CITE

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 513

Contrato 9/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
9/2025	290002-DEFENSORIA PUBLICA DA UNIAO	SELMA SILVA NOBREGA	28/05/2025 15:04 (v 1.0)

Status

CONCLUIDO

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		08038.001526/2025-58

Preâmbulo

TERMO DE CONTRATO

CONTRATO N.º XX/2025 DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS, ORQUESTRAÇÃO E GESTÃO INTELIGENTE REDUNDANTE, SUSTENTAÇÃO, SUPORTE E ADMINISTRAÇÃO DE AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DA DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO E A EMPRESA _____.

A União por intermédio da DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO, inscrita no CNPJ sob o Nº 00.375.114/0001-16, Setor Bancário Norte, Edifício Palácio da Agricultura, Bloco F-70, Quadra 01, CEP: 70040-908, Asa Norte, Brasília-DF, doravante denominada Contratante, neste ato representada pelo(a) Secretário-Geral Executivo, Dr. VINICIUS FREIRE VINHAS, nomeado pela Portaria nº 859, de 28 de junho de 2024, publicada no Diário Oficial da União, Seção 02, nº 124, de 01 de julho de 2024, p. 104, no uso das atribuições que lhe conferem a Portaria nº 88 de 14 de fevereiro de 2014 e Portaria nº 188 de Julho 2023 publicada no Boletim Eletrônico Interno da DPU – BEIDPU de 20 de julho de 2023 – Edição nº 142, e de outro lado a empresa _____, doravante denominada Contratada: _____, inscrita no CNPJ sob o Nº_____, com sede na _____, representada pelo Senhor _____, brasileiro, inscrito no CPF sob o Nº _____ e no RG sob o Nº _____ – SSP/___, residente e domiciliado em _____. Conforme processo número 08038.001526/2025-58 e em observância às disposições da Lei Nº 14.133/2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico Nº XX/2025, bem como às cláusulas a seguir.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos, orquestração e gestão inteligente redundante, sustentação, suporte e administração de ambiente de infraestrutura de Tecnologia da Informação da DPU, conforme especificações técnicas constantes deste Termo de Referência.

1.2. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 514

1.2.1. O Termo de Referência;

1.2.2. O Edital da Licitação;

1.2.3. A Proposta da CONTRATADA;

1.2.4. Eventuais Anexos dos documentos supracitados.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃ

2.1. O Termo de Contrato terá vigência por 60 (sessenta) meses, contados a partir da assinatura pelas partes, prorrogável para até 10 anos, na forma do artigo 106 e 107 da Lei 14.133 de 2021, considerando que se trata de serviços contínuos.

2.1.1. A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, e nos demais aspectos que forem julgados relevantes;

2.1.2. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual;

2.1.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo;

2.1.4. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – EXECUÇÃO E GESTÃO

3.1. O regime de execução e gestão do contrato, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, Anexos do Pregão Eletrônico nº xxxx/2025.

4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Será admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.2. Tendo em vista o grau de especialização requerido por certas atividades do escopo desta contratação e visando minimizar o risco de impactos negativos na prestação do serviço, quando necessário, será permitido a subcontratação **apenas para os serviços de suporte Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível para as Unidades descentralizadas.**

4.2.1. A subcontratação permitida **não abrange** os serviços Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível prestados na sede da CONTRATANTE em Brasília/DF;

4.2.2. A subcontratação, a que se refere o item anterior, não poderá ultrapassar o limite máximo de 30% (trinta por cento) do valor total do objeto contratado, respeitadas as restrições legais e contratuais;

4.2.3. É vedada a subcontratação das atividades principais do objeto contratual, nos termos do art. 122, §3º, da Lei nº 14.133/2021;

4.2.4. É vedada a subcontratação de empresas que estejam **impedidas de licitar ou contratar com a Administração Pública**, conforme art. 74, §4º, da Lei nº 14.133/2021.

4.3. A subcontratação não exime a CONTRATADA de suas responsabilidades legais e contratuais, cabendo-lhe integralmente a fiscalização, supervisão e garantia da execução dos serviços subcontratados, bem como o cumprimento das obrigações assumidas perante a CONTRATANTE.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 515

4.4. Qualquer inadimplemento ou falha na execução do objeto, por parte da subcontratada, será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, que deverá responder por eventuais sanções, penalidades e demais consequências previstas na legislação aplicável e no Edital e seu Anexos.

4.5. A subcontratação depende de autorização prévia da CONTRATANTE, a quem incumbe avaliar se o subcontratado cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

4.6. A CONTRATADA apresentará à CONTRATANTE documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.

4.7. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

5. CLÁUSULA QUINTA – VALOR DO CONTRATO

5.1. O preço total da contratação é de R$ xxx (xxxx).

5.2. No valor acima também estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de CONTRATANTE, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

6. CLÁUSULA SEXTA – PAGAMENTO

6.1. O prazo para pagamento a CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no item 10 do Termo de Referência, Anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – REAJUSTE

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de 01 (um) ano contado do orçamento estimado.

7.2. Após o interregno de 01 (um) ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, ou outro que venha substituí-lo, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas – FGV exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 01 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, a CONTRATANTE pagará a CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

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

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

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 516

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

7.9. A CONTRATADA, para fazer jus ao reajuste ou repactuação do contrato no exercício financeiro pretendido, conforme o caso, deverá solicitá-lo formalmente, com comprovação de protocolo, até o 5º dia útil do mês de novembro do exercício correspondente, sob pena de preclusão da parcela referente à repactuação ou ao reajuste contratual requerido.

7.10. Contratos com início de vigência inferior a um ano e iniciados após o prazo estabelecido no inciso anterior têm o direito do reequilíbrio econômico-financeiro referente ao ano anterior à data de seu primeiro aniversário, desde que solicitado o reequilíbrio até o 5º dia útil no mês de novembro do ano subsequente à assinatura.

7.11. No último ano de prorrogação, a CONTRATADA, para fazer jus ao reajuste ou repactuação do contrato deverá solicitá-lo dentro da vigência do contrato.

7.12. As solicitações devem ser encaminhadas anualmente ao Protocolo Central da DPGU, localizado em Brasília, ou pelo *e-mail*: protocolodirep@dpu.def.br. Em ambos os casos, é necessário solicitar protocolo de entrega para fins de validação do pedido.

8. CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES CONTRATANTE

8.1. São obrigações da CONTRATANTE, além das previstas no Termo de Referência:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.1.3. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela CONTRATADA;

8.1.5. Efetuar o pagamento a CONTRATADA do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.1.6. Aplicar a CONTRATADA as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.1.7. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pela CONTRATADA;

8.1.8. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

8.1.9. A CONTRATANTE terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.1.10. Responder eventuais pedidos de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis.

8.1.11. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

8.2. A CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 517

9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e em seus Anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas, além das previstas no Termo de Referência:

9.1.1. Manter preposto aceito pela CONTRATANTE no local ou do serviço para representá-lo na execução do contrato;

9.1.2. A indicação ou a manutenção do preposto da CONTRATADA poderá ser recusada pela CONTRATANTE, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade;

9.1.3. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.1.4. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

9.1.5. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.1.6. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, conforme Lei nº 8.078, de 1990, bem como por todo e qualquer dano causado à CONTRATANTE ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pela CONTRATANTE, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.1.7. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente da CONTRATANTE ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.1.8. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

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

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

9.1.11. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento;

9.1.12. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

9.1.13. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 518

9.1.14. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

9.1.15. Submeter previamente, por escrito, a CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere;

9.1.16. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

9.1.17. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

9.1.18. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação;

9.1.19. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas;

9.1.20. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.1.21. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no artigo 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.1.22. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE;

9.1.23. Cumprir as normas de proteção ao trabalho, incluindo aquelas relacionadas à segurança e saúde no trabalho;

9.1.24. Não submeter os trabalhadores a condições degradantes, jornadas exaustivas, servidão por dívida ou trabalho forçado;

9.1.25. Não permitir trabalho de menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz a partir dos 14 anos, conforme a legislação;

9.1.26. Não submeter menores de 18 anos a trabalho noturno, perigoso, insalubre ou às atividades da Lista de Piores Formas de Trabalho Infantil (Decreto nº 6.481/2008);

9.1.27. Receber e tratar adequadamente denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho.

9.1.28. E demais responsabilidades estabelecidas no Edital e seus Anexos.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do artigo 6º da LGPD.

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 519

10.4. A CONTRATANTE deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pela CONTRATADA.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do artigo 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do artigo 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7. A CONTRATADA deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. A CONTRATANTE poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo a CONTRATADA atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9. A CONTRATADA deverá prestar, no prazo fixado pela CONTRATANTE, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, artigo 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela CONTRATANTE nas hipóteses previstas na LGPD.

10.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA

11.1. A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do artigo 96 da Lei nº 14.133, de 2021, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato.

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

11.3. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato.

11.4. No caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato.

11.5. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

11.6. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 11.7 deste contrato.

11.7. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da CONTRATANTE, a CONTRATADA ficará desobrigada de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela CONTRATANTE.

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

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 520

11.8.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

11.8.2. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA;
11.8.3. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

11.9. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 11.8, observada a legislação que rege a matéria.

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

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

11.12. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

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

11.14. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data em que for notificada.

11.15. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

11.15.1. O emitente da garantia ofertada pela CONTRATADA deverá ser notificada pela CONTRATANTE quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais, baseado no § 4º, artigo 137 da Lei n.º 14.133, de 2021;

11.15.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do artigo 20 da Circular Susep n° 662, de 11 de abril de 2022.

11.16. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.

11.17. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da CONTRATANTE e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

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

11.19. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.

11.19.1. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto prevista especificamente no Termo de Referência.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei n.º 14.133 de 2021 a CONTRATADA que:

12.1.1. Dar causa à inexecução parcial do contrato;

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 521

12.1.2. Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à CONTRATANTE, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

12.1.3. Dar causa à inexecução total do contrato;

12.1.4. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

12.1.5. Praticar ato fraudulento na execução do contrato;

12.1.6. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

12.1.7. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;

12.2. Serão aplicadas a CONTRATADA que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

12.2.1. Advertência, quando a CONTRATADA der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, nos moldes do artigo 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021;

12.2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos subitens “12.1.5”, “12.1.3.” e “12.1.4” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, conforme artigo 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021;

12.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos subitens “12.1.5”, “12.1.6”, “12.1.7” e “12.2.1” do subitem acima deste Contrato, bem como nos subitens “12.1.2”, “12.1.3” e “12.1.4”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave, de acordo com o artigo 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021.

12.2.4. Multa:

12.2.4.1. Será calculada na forma do edital ou do contrato, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no artigo 155 da Lei 14.133/2021;

12.2.4.2. Compensatória no percentual de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total de sua proposta à LICITANTE que tenha conduta ilícita no certame, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas no Edital;

12.2.4.3. Compensatória no percentual de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total do Contrato, pela recusa em assiná-lo no prazo máximo determinado pela CONTRATANTE, após regularmente convocada, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas no Edital;

12.2.4.4. Compensatória no percentual de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total do Contrato, pela inexecução total do objeto contratado, sem embargo de indenização dos prejuízos porventura causados à CONTRATANTE;

12.2.4.5. Moratória no percentual correspondente a 0,10% (dez centésimos por cento), calculada sobre o valor total do Contrato, por dia de inadimplência, até o limite máximo de 2% (dois por cento), ou seja, por 20 (vinte) dias, o que poderá ensejar a extinção do Termo de Contrato;

12.2.4.6. Moratória no percentual de 2% (dois por cento), calculada sobre o valor total contratado, pela inadimplência além do prazo acima;

12.2.4.7. Moratória no percentual de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do Termo de Contrato por dia de atraso, pela inobservância do prazo fixado para a apresentação da garantia, até o limite máximo de 2% (dois por cento), o que poderá ensejar a extinção do Contrato.

12.2.5. O impedimento de contratar com a CONTRATANTE, por prazo não superior a 03 (três) anos, conforme art. 156, §4º, da Lei nº 14.133/2021.

12.2.6. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, conforme inciso IV da Lei 14.133/2021.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 522

12.3. As sanções previstas nos subitens 12.2.1, 12.2.3 e 12.2.4, poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista no subitem 12.2, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 15 (quinze) dias úteis.

12.4. Além da multa prevista no subitem 12.2.4 pelo descumprimento obrigações contratuais a Administração aplicará multas conforme a graduação estabelecida nas tabelas seguintes:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
01	**0,2% sobre o valor mensal do contrato**
02	**0,4% sobre o valor mensal do contrato**
03	**0,8% sobre o valor mensal do contrato**
04	**1,6% sobre o valor mensal do contrato**
05	**3,2% sobre o valor mensal do contrato**
06	**4,0% sobre o valor mensal do contrato**

INFRAÇÃO		
ITEM	**DESCRIÇÃO**	**GRAU**
01	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência.	06
02	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais, por dia e por unidade de atendimento.	06
03	Manter empregado sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados, por empregado e por dia.	03
04	Permitir a presença de empregado com roupa suja, manchado ou mal apresentado, por empregado e por ocorrência.	01
05	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia.	02

Para os itens a seguir, deixar de:

06	Zelar pelas instalações da DPU utilizadas, por item e por dia.	03

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 523

07	Cumprir determinação formal ou instrução do fiscalizador, por ocorrência.	02
08	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades, por funcionário e por dia.	01
09	Entregar os salários, vales-transportes e/ou tíquete-refeição nas datas avençadas, por ocorrência e por dia.	02
10	Fornecer EPIs (Equipamentos de Proteção Individual), quando exigido em lei ou convenção, aos seus empregados e de impor penalidades àqueles que se negarem a usá-los, por empregado e por ocorrência.	02
11	Efetuar o pagamento de salários, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato, por dia e por ocorrência.	06
12	Cumprir quaisquer dos itens do edital e de seus anexos não previstos nesta tabela de multas, por item e por ocorrência.	01
13	Cumprir quaisquer dos itens do edital e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência.	02

12.5. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado a CONTRATANTE, baseado no artigo 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021.

12.6. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa com previsão do artigo 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021.

12.6.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, nos termos do artigo157, da Lei nº 14.133, de 2021;

12.6.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela CONTRATANTE a CONTRATADA, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente, no previsto no artigo 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021;

12.6.3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

12.7. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa a CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do artigo 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.8. Na aplicação das sanções serão considerados, nos moldes do artigo 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021:

12.8.1. Natureza e a gravidade da infração cometida;

12.8.2. As peculiaridades do caso concreto;

12.8.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

12.8.4. Os danos que dela provierem para a CONTRATANTE;

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 524

12.8.5. Implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.9. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei previsto no artigo 159.

12.10. A personalidade jurídica da CONTRATADA poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com a CONTRATADA, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia, nos termos do artigo 160, da Lei nº 14.133, de 2021.

12.11. A CONTRATANTE deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal, previsto no artigo 161, da Lei nº 14.133, de 2021.

12.12. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do artigo 163 da Lei nº 14.133/21.

12.13. Os débitos do contratado para com a CONTRATANTE, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.
12.15. Em qualquer hipótese de aplicação de sanções, será realizada por meio de processo administrativo e assegurado a LICITANTE vencedora o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto no artigo 158, da Lei n.º 14.133/2021 e, subsidiariamente, na Lei n.º 9.784, de 1999.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - EXTINÇÃO

13.1. O contrato será extinto quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.

13.2. Se as obrigações não forem cumpridas no prazo estipulado, a vigência ficará prorrogada até a conclusão do objeto, caso em que deverá a CONTRATANTE providenciar a readequação do cronograma fixado para o contrato.

13.2.1. Quando a não conclusão do contrato referida no item anterior decorrer de culpa da CONTRATADA:

13.2.1.1. Ficará ele constituído em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas;

13.2.2. Poderá a CONTRATANTE optar pela extinção do contrato e, nesse caso, adotará as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual.

13.3. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.3.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei;

13.3.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.3.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.4. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 525

13.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.4.3. Indenizações e multas.

13.5. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório na forma do artigo 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021.

13.6. Os casos de extinção serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

13.7. O contrato poderá ser extinto caso se constate que a contratada mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade CONTRATANTE ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau na forma do artigo 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - ORÇAMENTO

14.1. As despesas para atender esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2025.

14.1.1. Ação:

14.1.2. PTRES:

14.1.3. Fonte:

14.1.4. Natureza da Despesa:

14.1.5. Plano Interno:

14.1.6. UGR:

14.2. As despesas do (s) exercício (s) subsequente (s) correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – CASOS OMISSOS

15.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do artigo 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

15.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

15.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês, na forma do artigo 132 da Lei nº 14.133, de 2021.

15.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do artigo 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 526

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - PUBLICAÇÃO

16.1. Incumbirá a CONTRATANTE divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao artigo 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – FORO

17.1. As questões decorrentes da execução deste Contrato, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Federal, no Foro da cidade de Brasília/DF, Seção Judiciária do Distrito Federal.

17.2. Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato, depois de lido e achado em ordem, **vai assinado eletronicamente pelos contraentes**.

18. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

ADLEIDE CATARINA FALCAO

Coordenadora de Contratos

Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 527

DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO

ANEXO IV – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº XX/2025
PROCESSO 08038.001526/2025-58

A empresa (NOME DA EMPRESA), (n° do CNPJ), sediada (endereço completo), tendo examinado minuciosamente as normas específicas do Edital do Pregão Eletrônico XX/2025, cujo objeto é a contratação de empresa especializada de serviços técnicos, orquestração e gestão inteligente redundante, sustentação, suporte e administração de ambiente de infraestrutura de Tecnologia da Informação da DPU, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência e Anexo do Edital, e após tomar conhecimento de todas as condições lá estabelecidas, declaramos expressamente que:

1. Propomos prestar, sob nossa integral responsabilidade, os serviços de _____, objeto do referido Edital, cujo valor oferto em R$ _____ (_____).

	Item	Serviço	Descrição Categoria	Perfil Profissional	Quant (Pessoa/Mês)	Valor Total Mensal	Valor Total 12 Meses	Valor Total 60 Meses
Grupo Único	1	Orquestração de Central de Serviços de 1º Nível - Remoto.	Atendimento em suporte remoto	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	2			
				Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	2			
	2	Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível	Técnico Residente Unidade Brasília /DF	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1			
				Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	4			
			Técnico Residente Unidades Descentralizadas	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	31			
			Técnico Não Residente Unidades Descentralizadas	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	24			
	3	Orquestração e Gestão da Infraestrutura de TIC de 3º Nível	Monitoramento de Serviços de TI	Analista de suporte computacional Pleno	2			
				Gerente de segurança da informação	1			

			Segurança da Informação de TIC	Administrador em segurança da informação Sênior	1			
				Administrador em segurança da Informação Pleno	1			
			Conectividade e Comunicação	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	1			
				Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	2			
			Sustentação de Banco de Dados	Administrador de banco de dados Sênior	1			
				Administrador de banco de dados Pleno	1			
			Sustentação de Aplicações *on-primese*	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	1			
				Administrador de sistemas operacionais Sênior	1			
				Administrador de sistemas operacionais Pleno	1			
			Sustentação de Aplicações em *Cloud*	Especialista em *Cloud* - Sênior	1			

2. Declaramos que nos preços estão incluídos todos os impostos, taxas, fretes, seguros, bem como quaisquer outras despesas, diretas e indiretas, incidentes sobre o objeto desta contratação, nada mais sendo lícito pleitear a esse título.

3. Declaramos ter pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.

4. Declaramos conhecer a legislação de regência desta licitação e que os componentes serão fornecidos de acordo com as condições estabelecidas neste Edital, o que conhecemos e aceitamos em todos os seus termos, inclusive quanto ao pagamento e outros.

5. Esta proposta é válida por 60 (sessenta) dias, a contar da data de abertura do certame.

6. Os pagamentos deverão ser creditados à conta corrente n.° ....., agência ....., Banco.....

7. O responsável pela assinatura do Contrato, é o(a) Sr(a)....., CPF n.º....., endereço.....

8. Os contatos poderão ser efetuados através do telefone (...) ..... e do e-mail .....

_____

(localidade e data)

(assinatura autorizada da proponente)

OBSERVAÇÕES:

1. Para elaboração da proposta de preços a empresa deverá considerar todos os termos constantes deste Termo de Referência e seus Anexos.
2. O preço global da proposta corresponde a serviços de valores fixos, variáveis conforme aplicação dos níveis de serviço.
3. **A proposta de preço deverá conter, ainda, as Planilhas de Composição de Custos e Formação de Preços, nos termos do Anexo V do Edital**.
4. A CONTRATADA deve preencher a planilha acima de modo que o valor total geral esteja adequado à proposta de preços apresentada.
5. Caso a planilha preenchida apresente quantidade de profissionais inferiores aos estabelecidos neste Termo de Referência, no item 2.9, ou valores de remuneração dos profissionais inferiores aos da tabela constante da condição (aceitabilidade e exequibilidade da proposta) do Termo de Referência, a CONTRATADA deverá encaminhar, para fins de verificação da exequibilidade de sua proposta, a documentação exigida nas condições dos itens 4.24.9.8 a 4.24.9.11 do Termo de Referência.
6. Todos os custos referentes à modalidade do trabalho com execução remota, será sem qualquer ônus à CONTRATANTE, exceto àquelas decorrentes de acordos e/ou dissídios coletivos de trabalho e nos limites ali previstos, e dos equipamentos que constarão expressamente na planilha de custos e formação de preços. Softwares específicos serão disponibilizados pela CONTRATANTE
7. A CONTRATANTE estabeleceu o quantitativo de 22 (vinte e dois) dias úteis para a composição da planilha de custos e o pagamento dos empregados com vale-alimentação.
8. O custo com reposição do profissional ausente é um tipo de custo não renovável, que, nas eventuais prorrogações contratuais, quando pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação, deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.
9. * **RECOMENDA-SE** que a LICITANTE diminua a quantidade de pessoas para o serviço Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível na categoria de Técnico Não Residente Unidades Descentralizadas. A razão é que este profissional poderá ser utilizado pela CONTRATADA para atendimentos em outros clientes. Os demais quantitativos representam o tamanho da atual equipe responsável pelo atendimento em regime de dedicação exclusiva e, caso alterado, deverá ser anexado a proposta documento que comprove a possibilidade de atendimento da demanda atual com uma equipe menor que a indicada.
10. **IMPORTANTE**: Para o serviço Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível – Técnico Residente, o quantitativo de profissionais deve ser respeitado obrigatoriamente visto que as unidades já possuem técnico dedicado e pela natureza dos serviços da DPU este técnico deve possuir dedicação exclusiva.

DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO

ANEXO V - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

1. Para cada perfil profissional alocado no contrato a LICITANTE deverá apresentar, junto com sua proposta, a planilha de custos de formação de preço (2024) disponibilizada em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/copy_of_legislacao/modelo-de-contracao-de-servicos-de-operacao-de-infraestrutura-e-de-atendimento-a-usuarios-de-tic/anexos/pcfp-portaria-sgd-mgi-1070-2024.xlsx

PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, de 1° de junho de 2023 - atualizada pela Portaria SGD/MGI Nº 6.680, de 4 de outubro de 2024.	
PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS	
Nº PROCESSO	
LICITAÇÃO Nº	
CNPJ	
NOME DA EMPRESA	

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)		
A	Data da Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	
C	Ano acordo, convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Número de Meses de Execução do Contrato	
E	Número de registro da convenção coletiva de trabalho	
F	Regime Tributário da Empresa:	**LUCRO PRESUMIDO**

Mão-de-Obra vinculada à execução contratual				
Dados complementares para composição dos custos referentes à mão-de-obra.				
1	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)			44 Horas Semanais
2	Remuneraçao Mínima Exigida (Item 23.8.2 do Termo de Referência)			
3	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)	CBO:		
4	Data Base da Categoria (dia/mês/ano)			

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO			
1	**Composição da Remuneração**		**Valor (R$)**
A	Salário Base		R$ -
B	Adicional de Periculosidade	0%	R$ -
C	Adicional de Insalubridade	0%	R$ -
D	Adicional Noturno		R$ -
E	Hora Noturna Adicional		R$ -

F	Adicional de Hora Extra no feriado trabalhado	R$ -
G	Outros (especificar)	R$ -
TOTAL DO MÓDULO 1		

MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS			
2.1	**Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias**	**%**	**Valor (R$)**
A	13º Salário =(Remuneração / 12 meses)	8,33%	
B	Férias e Adicional de Férias =(Subtotal * 8,00%)	12,10%	
Subtotal			
Incidência do Submódulo 2.2		33,80%	
Total			

2.2	**Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e Outras Contribuições**			**%**	**Valor (R$)**
A	INSS			20,00%	R$ 342,85
B	Salário Educação			2,50%	R$ 42,86
C	Seguro Acidente de Trabalho	**RAT**	**FAP**	0,00%	R$ -
D	SESI ou SESC			1,50%	R$ 25,71
E	SENAI ou SENAC			1,00%	R$ 17,14
F	SEBRAE			0,60%	R$ 10,29
G	INCRA			0,20%	R$ 3,43
H	FGTS			8,00%	R$ 137,14
I	Outras Contribuições (especificar)			0,00%	R$ -
	Total			**33,80%**	**R$ 579,42**

2.3	**Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários**					**Valor (R$)**
A	Transporte: = (Vlr Vale Transporte * Nº passagem dia * Nº dias úteis) - (Rem. * 6%)	Nº Vales	Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado	R$ -
B	Auxílio Alimentação (Vales, cestas básicas, etc) : = (Valor Vale Alimentação * Nº dias úteis)		Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado	R$ -
C	Assistência Médica e Familiar/Odontológica					R$ -
D	Auxílio Creche					R$ -
E	Seguro de vida, invalidez e funeral					R$ -
F	Auxílio cesta básica					R$ -
I	Outros (especificar)					R$ -
	Total					**R$ -**

MÓDULO 2: RESUMO		
2.1	**13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias**	**R$ -**
2.2	**GPS, FGTS e outras contribuições**	**R$ -**

2.3	**Benefícios Mensais e Diários**	**R$ -**
TOTAL DO MÓDULO 2		**R$ 1.048,11**

MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO			
3.1	**Provisão para Rescisão**		**Valor (R$)**
A	Aviso Prévio Indenizado =(((Rem/12) * percentual de dispensa sem justa causa com aviso-prévio indenizado		R$ -
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado = (API * 8% FGTS)	0,00%	R$ -
C	Aviso Prévio Trabalhado = (((Rem / 30 dias) * 7 dias) / 12 meses)	1,94%	R$
D	Incidência do Submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado = (APT * percentual do submódulo 2.2)	0,66%	R$
E	Multa sobre o FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado e Trabalhado = (Remuneração *4%)	4,00%	R$
TOTAL DO MÓDULO 3		**6,60%**	**R$ 113,17**

MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE					
4.1	**Submódulo 4.1 - Ausências Legais**				**Valor (R$)**
A	Férias e Terço Constitucional de Férias = (Férias e Adicional de Férias / 12)				R$
B	Ausências Legais = ((Rem / 30 dias) / 12 meses			0,00%	R$ -
C	Licença Paternidade = (((Rem / 30 dias) / 12 meses) * média de licenças ano * percentual de incidência	Licenças/ano: Incidência:		0,00%	R$ -
D	Ausência por Acidente de Trabalho = (((Rem / 30 dias) * média de ausências por ano) / 12 meses) * % de incidência	Licenças/ano: Incidência:		0,00%	R$ -
E	Afastamento Maternidade = (((Rem / 30 dias) * média de ausências por ano) / 12 meses) * % de incidência	Licenças/ano: Incidência:		0,00%	R$ -
F	Outros (especificar) especificar			0,00%	R$ -
Total					**R$ 17,29**

4.2	**Submódulo 4.2 - Intrajornada**		**Valor (R$)**
A	Substituto no Intervalo para repouso ou alimentação	0,00%	
Total			**R$ -**

MÓDULO 4: RESUMO			
4.1	**Substituto nas Ausências Legais**		**R$**
4.2	**Substituto na Intrajornada**		**R$ -**
Subtotal do Módulo 4			**R$**
Incidência do submódulo 2.2		33,80%	R$
TOTAL DO MÓDULO 4			**R$**

		MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS
5	**Insumos Diversos (valores mensais por empregado)**	**Valor (R$)**

A	Uniformes	R$ -
B	Materiais	R$ -
C	Outros (especificar)	R$ -
D	Outros (especificar)	R$ -
		R$ -
TOTAL DO MÓDULO 5		**R$ -**

MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO				
6	**Custos Indiretos, Tributos e Lucro**	**Base**	**%**	**Valor (R$)**
A	Custos Indiretos Base de cálculo = (Total dos Módulos 1 + 2 + 3 + 4 + 5)	R$ 2.898,68	0,00%	R$ -
B	Lucro Base de cálculo = (Total dos Módulos 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + Custos Indiretos)	R$ 2.898,68	0,00%	R$ -
Subtotal - Base de Cálculo de Tributos				R$
Subtotal B - Base de Cálculo de Tributos por dentro ou racional				R$
C.1	C.1 Tributos federais (COFINS)		3,00%	R$
C.2	C.2 Tributos Federais (PIS)		0,65%	R$
C.3	C.3 INSS (Desoneração)			R$
D	D.1 Tributos Estaduais (especificar)			R$
E.1	E.1 Tributos Municipais (ISS)		5,00%	R$
E.2	E.2 Outros Tributos Municipais (especificar)			R$-
F	**Total dos Tributos**		**8,65%**	**R$ 274,48**

MÓDULO 6: RESUMO		
6.A	**Custos Indiretos**	**R$**
6.B	**Lucro**	**R$**
6.F	**Tributos**	**R$**
TOTAL DO MÓDULO 6		**R$**

QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

	Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	**Valor (R$)**
A	MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	R$
B	MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS	R$
C	MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO	R$
D	MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	R$
E	MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS	R$
	Subtotal (A + B + C + D + E)	**R$**
F	MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	R$

	Valor Total por Empregado		**R$**
	Quantidade de Empregados por Perfil Profissional		
	Valor Total por Perfil Profissional		**R$**
	Quantidade de Perfil Profissional		
	Custo Total Mensal com Mão-de-Obra para Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior		**R$**
		Fator-K	

TOTAL ANUAL	**R$**

TOTAL GLOBAL	**R$ -**

2. As Planilhas de Composição de Custos e Formação de Preços relativas aos serviços a serem contratados são meramente estimativas, cabendo à CONTRATADA preenchê-las e apresentá-las, na forma prevista neste Anexo, e em conformidade com a sua realidade e com os dispositivos deste Termo de Referência.

3. Caso a CONTRATADA apresente encargos ou insumos distintos dos constantes neste Anexo, bem como percentuais diferentes dos aqui estabelecidos, deverá encaminhar a respectiva metodologia de cálculo dos referidos encargos ou insumos, juntamente às Planilhas de Composição de Custos e Formação de Preços.

4. Os tributos (ISS, COFINS e PIS) foram definidos utilizando o regime de tributação de Lucro Presumido.

ANEXO VI - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

1. As atividades listadas são estimadas de modo a dimensionar o Catálogo de Serviços e possíveis atividades que deverão ser executadas pela CONTRATADA. O catálogo é dinâmico, podendo ser excluídos ou inseridos novos serviços, se assim for necessário para a melhor prestação do serviço.

2. Configuração de equipamentos utilizados no ambiente corporativo inclusive no regime de teletrabalho serão configurados nos padrões estabelecidos, devendo os técnicos da CONTRATADA configurar sempre que demandados.

3. As atividades do catálogo poderão ser revisadas e adequadas no processo de renovação contratual caso evidenciada a necessidade de minorar ou majorar o contrato em razão de redimensionamento do contrato dentro das previsões da legislação pertinente.

4. Para cada serviço a ser mantido bem como àqueles que serão incluídos no catálogo, serão classificados considerando os critérios conforme ponderados no Anexo XIII - AMNS Acordos Mínimo de Níveis de Serviço do Edital.

CATÁLOGO DE SERVIÇOS A SEREM MANTIDOS E RESPECTIVAS CRITICIDADES

Tarefas Rotineiras (Periodicidade Pré-Definida independente de Demanda – PRÓ-ATIVAS)

TAREFA: Nº R01 – Monitorar e Controlar o Ambiente de Infraestrutura de TIC	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Monitorar física e lógica, presenciais e ininterruptas, os equipamentos servidores, serviços e Rede WAN, por meio de visualizações.
2	Realizar testes de comunicações e controles automatizados com ferramentas especializadas.
3	Analisar logs e outras ferramentas que se fizerem necessárias para execução da atividade de monitoração.
4	Realizar análises de desempenho, disponibilidade e capacidade na rede corporativa da CONTRATANTE, física e lógica, incluindo roteadores, switches, circuitos de transmissão, servidores, *storage*, *softwares* de apoio, softwares básicos e sistemas aplicativos, apoiando na proposição de medidas corretivas/evolutivas necessárias ao perfeito funcionamento do ambiente.
5	Elaborar análises técnicas visando a otimização dos recursos da rede corporativa da CONTRATANTE, propondo melhorias e adequações físicas e lógicas.
6	Monitorar e fiscalizar o acesso à sala de servidores e às demais salas com ativos e passivos de rede.
7	Efetuar registros de todos os acessos e suas finalidades (Sala de Equipamentos da Rede Corporativa CONTRATANTE).

TAREFA: Nº R01 – Monitorar e Controlar o Ambiente de Infraestrutura de TIC	
ITEM	**ATIVIDADE**
8	Acompanhar as instalações e desinstalações de equipamentos, verificando se estão devidamente autorizadas, e efetuando registros de todas as ocorrências existentes.
9	Registrar ocorrências que interfiram nos acessos, desempenho ou continuidade dos serviços.
10	Ajustar a configuração e efetuar o monitoramento dos softwares de monitoração, desempenho e tráfego.
11	Monitorar o funcionamento adequado dos aparelhos de climatização do DATACENTER, registrando o resultado conforme orientações da CONTRATANTE.
12	Analisar *logs* de eventos, performance, sistemas e segurança.
13	Documentar todas as atividades, devendo compor o relatório de atividades mensal.
14	Executar *checklist* de inspeção física dos *racks*, dos equipamentos e dos alarmes do DATACENTER, registrando o resultado conforme orientações da CONTRATANTE.
15	Gerar e emitir, mensalmente, relatório de disponibilidade, desempenho e incidentes na Rede WAN / LAN/ WLAN / SAN.
16	Registrar todos os incidentes detectados de forma automatizada, executando o plano de comunicação definido pela CONTRATANTE.

TAREFA: Nº R02 – Substituição de Peças Fornecidas pela Contratante	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Receber as peças fornecidas pela Contratante, verificando sua conformidade e integridade.
2	Identificar e diagnosticar os componentes ou equipamentos que necessitam de substituição.
3	Planejar e agendar a substituição das peças, minimizando o impacto nas operações.
4	Realizar a substituição das peças defeituosas ou obsoletas pelas fornecidas pela Contratante.
5	Testar e validar o funcionamento adequado dos equipamentos após a substituição.
6	Documentar todas as atividades realizadas, incluindo detalhes das peças substituídas e resultados dos testes.
7	Comunicar à Contratante a conclusão da substituição e quaisquer observações relevantes.

TAREFA Nº R03 – Implantar e dar manutenção na Infraestrutura de WAN da rede corporativa	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Monitorar utilização dos *links* WAN.
2	Abrir chamado na prestadora de serviço para reparos nos links quando se fizer necessário.
3	Acompanhar o andamento e encerramento dos chamados junto a prestadora de serviço contratada.

TAREFA Nº R04 – Implantar e dar manutenção na Infraestrutura de LAN da rede corporativa	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Verificar *logs* de eventos dos *switches*, aplicando procedimentos de correção/configuração em eventuais erros/alertas conforme recomendações do fabricante.
2	Monitorar funcionamento do VRRP (redundância de roteamento).

TAREFA Nº R05 – Instalar, configurar e manter os serviços de STORAGE	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Verificar *logs* dos *switches* SAN, aplicando procedimentos de correção/configuração em eventuais erros/alertas conforme recomendação do fabricante.
2	Verificar logs dos STORAGES, aplicando procedimentos de correção/configuração em eventuais erros/alertas conforme recomendação do fabricante
3	Verificar conectividade entre os servidores, switches SAN e STORAGES.
4	Analisar *logs* referentes a desempenho dos STORAGES e *switches* SAN
5	Verificar conectividade entre o servidor de gerência, *storage* e *switches* SAN.
6	Realizar testes de Canal redundante *Failover*.

TAREFA Nº R06 – Instalar, configurar e manter os serviços de Banco de Dados	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Importar e exportar bases de dados para os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção.
2	Importar e exportar bases de dados para ambientes distintos de gerenciadores de banco de dados, *SQL SERVER* /Oracle/*MY SQL* / *POSTGREE*.
3	Atualizar objetos de banco de dados (scripts/tabelas/procedures) em plataformas distintas (*SQL SERVER* /Oracle/*MY SQL* / *POSTGREE*).

TAREFA Nº R06 – Instalar, configurar e manter os serviços de Banco de Dados	
ITEM	**ATIVIDADE**
4	Prover gerência e monitoração do ambiente dos servidores banco de dados.
5	Implementar rotinas de otimização, manutenção, verificação e alertas de servidores banco de dados.
6	Apoiar, identificar e monitorar problemas e resultados de aplicações junto às áreas de desenvolvimento e cliente (fim).
7	Catalogar e disponibilizar backups integrados (Ferramentas/SGBD) para restauração e validação dos *backups*.

TAREFA Nº R07 – Administrar os Dados Coorporativos	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Auditar os modelos de dados para eliminação de falhas de modelagem, de clareza, completude e padronização na dicionarização dos dados.
2	Identificar e alterar o modelo de dados segundo a ótica de otimização da utilização de recursos do sistema gerenciador de banco de dados (SGBD) utilizado no sistema em parceria com o DBA.
3	Identificar as falhas de conformidade com o Padrão de Banco de Dados (padrão para nomes de tabelas, atributos, etc.) adotado pela corporação.
4	Administrar os dados e informações coorporativas de modo a evitar redundâncias, inconsistências e anomalias em uma base de dados, garantindo a qualidade e o entendimento único sobre um mesmo dado ou em informação em diferentes sistemas.
5	Orientar, implementar, acompanhar e validar: - os requisitos funcionais para o banco de dados; - a modelagem conceitual; - a especificação das regras de negócio das aplicações.
6	Definir padrões de nomes para conceitos e variáveis e determinar normas de incorporação e manuseio dos dados.

TAREFA Nº R08 – Administrar o Serviço de Diretório	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Organizar estrutura de pastas e objetos do AD.
2	Analisar e identificar contas e outros objetos obsoletos no AD com o objetivo de excluí-los.

TAREFA Nº R09 – Administrar os Serviços de Correio Eletrônico	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Testar o *Failover* da Solução de *Cluster Services* DAG e CAS.

TAREFA Nº R09 – Administrar os Serviços de Correio Eletrônico	
ITEM	**ATIVIDADE**
2	Verificar integridade de base de dados e acompanhar crescimento dos *Logs* de Transação.
3	Cadastrar *e-mails* na lista negra / lista branca do serviço de *antispam*.
4	Analisar fila de mensagens no serviço de correio eletrônico.

TAREFA Nº R10 – Implantar e dar manutenção na Infraestrutura de Firewall da rede corporativa	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Monitorar o Funcionamento do *Cluster HA*.
2	Monitorar o Funcionamento do Sistema de *Log do Firewall*.
3	Criar Relatórios de Acesso com *TOP Hosts*.

TAREFA Nº R11 – Atualizar de forma Automática os softwares para estações de trabalho e servidores	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Gerar e manter atualizada a documentação da tarefa e seus processos.
2	Analisar as atualizações disponíveis quanto a sua criticidade e necessidade, definindo plano de ação para distribuição destas no parque de equipamentos da Rede Corporativa da CONTRATANTE
3	Encaminhar lista de atualizações aprovadas para aplicação nos equipamentos para *Service Desk* e Equipe responsável pelo serviço, Administradores de Servidores e Administradores de Serviços.
4	Liberar atualizações para grupo de homologação, acompanhar, avaliar e acionar equipe responsável em caso de eventuais problemas gerados pelas atualizações em homologação.
5	Acompanhar, avaliar e acionar equipe responsável em caso de eventuais problemas gerados pelas atualizações em homologação.
6	Registrar Solicitação de Mudança com atualizações aprovadas no item anterior.
7	Redigir e encaminhar e-mail informativo alertando as promotorias da CONTRATANTE a deixarem as estações de trabalho ligadas durante a noite para permitir o download das atualizações, quando necessário.
8	Liberar atualizações homologadas para os demais grupos de estações e servidores.
9	Monitorar as máquinas que não reportam ao serviço de atualização ou estão desatualizadas, e acionar a equipe responsável.
10	Elaborar relatórios de máquinas que não conectam ao serviço de atualização e de máquinas em que a atualização não foi instalada.

TAREFA Nº R12 – Administrar os Serviço de Impressão	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Auxiliar na criação de políticas de uso das impressoras.
2	Manter servidor de impressão / drivers de impressoras atualizados.
3	Gerenciar a fila de impressão, *jobs*, gerenciamento de recursos das impressoras, acionamento de equipe para intervenção, garantia de disponibilidade do serviço.
4	Gerar e manter atualizado a documentação do serviço de impressão.

TAREFA Nº R13 – Fazer Backup e Restore de Arquivos Corporativos e Itens de Configuração	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Analisar *logs* de processamento e de *backup/restore*.
2	Monitorar serviços de *backup/restore*.
3	Controlar o armazenamento de mídias e volume de dados.
4	Transportar para armazenamento *off-site* as mídias de segurança.
5	Gerar e manter atualizada a documentação da tarefa e seus processos.
6	Gerar relatório mensal dos atendimentos de restaurações de arquivos.
7	Substituir/trocar/remover/identificar mídias de *backup*.
8	Efetuar limpeza de *drivers* de *Backup* e regras de *backup* de catálogo.
9	Executar *backups/restore* de Máquinas Virtuais *Hyper-V/Vmware*.
10	Executar *backups/restore* de serviços de Banco de Dados.
11	Executar *backups/restore* de serviços de Servidor de Arquivos.
12	Executar *backups/restore* de serviços de Diretório.
13	Executar *backups/restore* de serviços WEB.
14	Executar *backups/restore* do tipo NDMP (*Storage*) NAS.
15	Executar *backups/restore* de serviços, base de dados e *Granular Recovery*, do Correio Eletrônico.
16	Executar *backups/restore* dos *Firewalls*.
17	Executar *backups/restore* dos *Switches* de borda e COREs.
18	Executar *backups/restore* das configurações do Serviço de Impressão.
19	Executar *backups/restore* das configurações do serviço de DHCP.
20	Executar *backups/restore* das configurações do serviço de DNS.
21	Executar *backups/restore* das configurações do *switch* SAN.

TAREFA Nº R13 – Fazer Backup e Restore de Arquivos Corporativos e Itens de Configuração	
ITEM	**ATIVIDADE**
22	Executar *backups/restore* das configurações do serviço de *antispam*.
23	Executar *backups/restore* das configurações dos *swtiches* KVM.
24	Executar *backups/restore* das configurações do sistema de gerência e monitoração
25	Executar *backups/restore* das configurações dos dispositivos do DATACENTER (ar, câmeras, UPS, réguas e *switches* de transferência).

TAREFA Nº R14 – Disponibilizar Antivírus em equipamentos servidores	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Gerar e manter atualizada documentação relacionada à solução, englobando todas as configurações realizadas.
2	Analisar os servidores que não obtiveram sucesso na instalação e/ou atualização por meio da console centralizada, e efetuar o procedimento manual.
3	Monitorar, semanalmente, os resultados de escaneamento do cliente antivírus dos servidores, notificando à CONTRATANTE qualquer ameaça ou vulnerabilidade e a sua solução manual.
4	Gerar relatório semanal registrando estatísticas de tempo médio gasto com a realização do escaneamento dos servidores.
5	Monitorar, em dias úteis, as máquinas com definições de vírus desatualizadas há mais de 2 (dois) dias, ou *software* cliente desativado, e fazer notificação.
6	Verificar existência de servidor sem a política de antivírus correta aplicada e se existir, fazer o levantamento das peculiaridades deste servidor, de acordo com os critérios predefinidos, e repassar as informações à CONTRATANTE para que sejam tomadas as providências cabíveis.
7	Gerar relatório semanal com o estado atual de todos os servidores, incluindo definições, infecções, vulnerabilidades, políticas, horários de *scans*, tempo médio gasto pelos *scans*, assim como qualquer outra informação que a CONTRATANTE julgar necessária.
8	Identificar e mover o servidor no console de administração para a política que melhor se adeque ao serviço disponibilizado.

TAREFA Nº R15 – Disponibilizar Antivírus nas estações de trabalho (desktops e notebooks)	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Analisar os *desktops* que não obtiveram sucesso na instalação e/ou atualização por meio da console centralizada, e acionar, se for o caso, a equipe de atendimento para efetuar o procedimento manual.
2	Monitorar, em dias úteis, os *desktops* com definições de vírus desatualizadas ou *software* cliente desativados, e aplicar procedimento para corrigir a situação.

TAREFA Nº R15 – Disponibilizar Antivírus nas estações de trabalho (desktops e notebooks)	
ITEM	**ATIVIDADE**
3	Garantir que as políticas corretas estejam implantadas em cada *desktop/notebook*, de acordo com a localidade e/ou outras especificidades.
4	Monitorar as estações infectadas e tomar todas as providências necessárias para a solução definitiva.
5	Gerar relatório com as máquinas infectadas no período e as ações tomadas no item 3 para verificar ou sanar o problema.
6	Monitorar os escaneamentos automáticos semanais. Documentar as informações e gerar relatório semanal registrando estatísticas de tempo médio gasto e outras informações que a CONTRATANTE entender necessárias.
7	Gerar relatório mensal, com as ameaças identificadas e as soluções aplicadas.
8	Prestar suporte a equipe de atendimento no que se refere aos assuntos relacionados ao software cliente de antivírus, infecções e ameaças de segurança nas estações.

TAREFA Nº R16 – Monitorar e Correlacionar os eventos em ferramentas de segurança	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Efetuar diariamente a consolidação dos eventos e *logs* gerados pelas ferramentas de controle de segurança disponibilizadas pela CONTRATANTE.
2	Efetuar quando solicitado triagem, análise e correlação entre eventos e *logs* gerados pelas ferramentas de controle de segurança, gerando relatório contendo as vulnerabilidades e problemas identificados, criticidade e número de ocorrências, além de proposta de correções para as falhas, erros e alertas de funcionamento das ferramentas. Aplicar aquelas previamente autorizadas e/ou orientadas pela CONTRATANTE.
3	Documentar solução em formulário apropriado
4	Elaborar mensalmente relatório gerencial, consolidando todos os relatórios gerados pela atividade 2 durante o período.
5	Garantir a constante atualização de toda a documentação relacionada ao serviço.

TAREFA Nº R17 – Dar tratamento as mensagens não solicitadas (*Spam*)	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Efetuar triagem dos spams reportados.
2	Realizar o tratamento de mensagens de *Spam/Phishing* e *Malwares* de acordo com procedimentos estabelecidos pela CONTRATANTE.
3	Elaborar mensalmente relatório gerencial do serviço de mensageria.

TAREFA Nº R18 – Dar Apoio técnico no Gerenciamento de Segurança da Informação	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Atualizar relação de ativos/serviços passíveis de acompanhamento de http://www. CONTRATANTE.def.br/ vulnerabilidades, por meio de questionamentos à CONTRATANTE ou de consulta à ferramenta de inventário.
2	Levantar vulnerabilidades que afetem os ativos utilizados pela CONTRATANTE em listas de publicação de vulnerabilidades, em sítios dos fornecedores e em ferramentas internas de *scan* de vulnerabilidades.
3	Apresentar, semanalmente, relatório descrevendo os resultados do levantamento da atividade 2 desta tarefa, bem como, quando for o caso, correções disponíveis para as vulnerabilidades identificadas de acordo com procedimento estabelecido pela CONTRATANTE.
4	Atualizar toda a documentação relacionada ao serviço.

TAREFA Nº R19 – Dar Apoio técnico no Gerenciamento de Redes	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Remover cabos de rede ou de energia soltos ou sem uso existente nos racks.
2	Organizar os cabos passando-os pelos suportes (calhas, canaletas, fixadores) apropriados.
3	Substituir cabos que estão funcionando, mas apresentam problemas em sua estrutura, podendo comprometer o funcionamento correto da rede.
4	Realizar limpeza externa física dos ativos de rede.
5	Documentar a estrutura física dos racks
6	Elaborar relatório com o registro das atividades mensais contendo, no mínimo, data da verificação, identificação do *rack*, identificação do responsável pela verificação e registro das inadequações.

TAREFA Nº R20 – Dar Apoio técnico na Administração de Serviços WEB	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Realizar *deploy* no Portal *Web*.
2	Realizar *deploy* no Apache.
3	Realizar publicações de site e aplicações no IIS.
4	Levantar vulnerabilidades que afetem as aplicações por meio do ambiente.

TAREFA Nº R21 – Dar Apoio técnico ao Gerenciamento de Mudança	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Registrar requisição de mudança em plataforma/sistema estabelecido na CONTRATANTE.
2	Avaliar requisição de mudança em plataforma/sistema estabelecido na CONTRATANTE.
3	Aceitar/Rejeitar requisição de mudança em plataforma/sistema estabelecido na CONTRATANTE.
4	Classificar e priorizar mudanças junto aos comitês de negócio competentes para aprovação das Requisições de Mudança.
5	Planejar e Coordenar o desenvolvimento e implantação da mudança.
6	Avaliar os resultados da mudança e encerramento do processo em caso de sucesso.

TAREFA Nº R22 – Apoio Técnico ao Gerenciamento Financeiro de TI	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Planejar o orçamento de TI para o próximo exercício.
2	Monitorar e gerenciar as possíveis mudanças do orçamento.
3	Efetuar o controle da demanda de cada serviço, auxiliando no planejamento estratégico de viabilidade de atendimento.

TAREFA Nº R23 – Apoio em Gerenciamento de Níveis de Serviços Exigidos	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Medir e melhorar a satisfação dos clientes e dos usuários.

TAREFA Nº R24 – Apoio em Gerenciamento de Disponibilidade	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Gerar relatórios de disponibilidade dos serviços/produtos.

TAREFA Nº R25 – Apoio em Gerenciamento de Capacidade	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Monitorar a capacidade e o desempenho atuais dos respectivos serviços
2	Atualizar os documentos de capacidade a cada 6 (seis) meses.

TAREFA Nº R26 – Apoio em Gerenciamento de Incidentes	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Identificar e registrar incidentes.
2	Classificar incidentes e iniciar suporte.
3	Priorizar o incidente.
4	Diagnosticar o incidente.
5	Escalonar o incidente à equipe de suporte adequada.
6	Solucionar os incidentes e restaurar os níveis normais de operação.
7	Fechar incidentes.

TAREFA Nº R27 – Gerenciamento de Configurações e Ativos do Serviço	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Controlar os componentes presentes no ambiente de TI permitindo a instalação e o uso apenas dos equipamentos autorizados.

TAREFA Nº R28 – Planejamento e Suporte da Transição	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Certificar-se de que todos os usuários e clientes utilizem os mesmos padrões.

TAREFA Nº R29 – Apoio Técnico nos processos de Aquisição de Bens e Contratação de Serviços de TI e SIC.	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Pesquisa de mercado para aquisição de bens e serviços de tecnologia da informação.
2	Prognósticos a partir das pesquisas primárias e secundárias.
3	Apoio técnico na administração do uso dos recursos de tecnologia da informação.
4	Análises comparativas das empresas fornecedoras de bens e serviços nos diversos segmentos de mercado em TI e SIC.
5	Apoio na elaboração de pareceres e notas técnicas.

TAREFA Nº R30 – Apoio Técnico em Governança de TI e SIC	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Apoio na elaboração de planos estratégicos/diretores de contingências.
2	Apoio técnico a Governança Corporativa e Governança de TI e em SIC.
3	Apoio técnico à implementação do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC.
4	Apoio técnico na elaboração de relatório executivo para acompanhamento da execução do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC da CONTRATANTE.

TAREFA Nº R31 – Apoio Técnico nos Processos Tecnológicos	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Proposição de diretrizes e políticas na área de TI.

TAREFA Nº R32 – Apoio Técnico no acompanhamento e desempenho dos serviços de Infraestrutura de TI	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Acompanhamento do planejamento de capacidade e distribuição de recursos de infraestrutura.
2	Suporte no monitoramento dos indicadores de desempenho dos serviços de infraestrutura de TI.
3	Atualização e acompanhamento do catálogo de serviços de infraestrutura de TI.

TAREFA Nº R33 – Apoio em Gerenciamento de Continuidade do Negócio	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Gerar relatórios de continuidade dos serviços/produtos.
2	Elaborar planos de continuidade dos serviços essenciais da CONTRATANTE.
3	Elaborar gráficos com análise e tendências dos riscos associados ao negócio da CONTRATANTE.

TAREFA Nº R34 – Dar Apoio Técnico no Processo de Automação das Atividades/Eventos	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Gerar relatórios de serviços/processos automatizados.

TAREFA Nº R34 – Dar Apoio Técnico no Processo de Automação das Atividades/Eventos	
ITEM	**ATIVIDADE**
2	Elaborar planos de implementação de rotinas automatizadas usando Inteligência Artificial.
3	Elaborar gráficos e *dashboards* das automatizações.

TAREFA Nº R35 – Governança de dados	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Governança e controle de acesso de dados em servidores de arquivos e *e-mail.*

TAREFA Nº R36 – Emissão de Laudos Técnicos	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Receber a solicitação de emissão de laudo técnico para equipamentos de TIC, incluindo telefones celulares, nobreaks e demais dispositivos adquiridos pela área de TIC.
2	Coletar informações detalhadas sobre o equipamento, como marca, modelo, número de série, especificações técnicas e histórico de uso.
3	Realizar inspeção física e funcional do equipamento para identificar possíveis falhas, desgastes ou não conformidades.
4	Aplicar testes específicos para avaliar o desempenho e a conformidade do equipamento com as normas técnicas vigentes.
5	Analisar os resultados dos testes e inspeções, comparando-os com os padrões estabelecidos e requisitos de desempenho.
6	Elaborar o laudo técnico detalhado, incluindo: identificação do equipamento, metodologia utilizada, resultados obtidos, conclusões e, se aplicável, recomendações para reparo, substituição ou descarte.
7	Assegurar que o laudo seja assinado por profissional legalmente habilitado, conforme exigido pelas normas regulamentadoras, garantindo sua validade legal.
8	Encaminhar o laudo técnico à área solicitante e arquivar uma cópia para registro e acompanhamento futuro.

TAREFA Nº R37 – Apoio Técnico às Atividades de Configuração de Sistemas de Comunicação Unificada	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Analisar os requisitos de comunicação da organização para identificar as necessidades específicas relacionadas a sistemas de VoIP e videoconferência.
2	Auxiliar na instalação e configuração dos dispositivos de hardware e software necessários para a operação integrada de serviços de VoIP e videoconferência.
3	Configurar e otimizar a rede para priorizar o tráfego de voz e vídeo, garantindo a qualidade e a estabilidade das comunicações.
4	Operar sistemas de provisionamento de configuração para automatizar e gerenciar a configuração de dispositivos e serviços de comunicação unificada.
5	Implementar medidas de segurança para proteger os sistemas de VoIP e videoconferência contra ameaças cibernéticas.
6	Realizar testes de funcionalidade e desempenho dos sistemas de VoIP e videoconferência para assegurar seu correto funcionamento.
7	Documentar as configurações realizadas e elaborar manuais de procedimentos para futuras referências.
8	Oferecer suporte técnico aos usuários, esclarecendo dúvidas e solucionando problemas relacionados ao uso dos sistemas de VoIP e videoconferência.
9	Monitorar continuamente o desempenho dos sistemas de comunicação unificada, identificando e corrigindo eventuais falhas ou degradações na qualidade das chamadas e videoconferências.
10	Manter-se atualizado sobre as tendências e atualizações tecnológicas relacionadas a sistemas de comunicação unificada para propor melhorias contínuas.

TAREFA Nº R38 – Análise da Infraestrutura de Cabeamento Lógico com Emissão de Parecer e Elaboração de Plantas Baixas	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Realizar levantamento detalhado da infraestrutura existente, incluindo a identificação de pontos de rede, trajetos de cabos, equipamentos ativos e passivos, e demais componentes.
2	Avaliar a conformidade da infraestrutura de cabeamento lógico com as normas técnicas vigentes, como a NBR 14565, identificando possíveis não conformidades ou pontos de melhoria.
3	Elaborar plantas baixas atualizadas que representem fielmente a disposição física dos componentes da rede, facilitando a visualização e o planejamento de futuras intervenções.
4	Emitir parecer técnico detalhado, destacando o estado atual da infraestrutura, identificando possíveis riscos, gargalos ou deficiências, e recomendando ações corretivas ou preventivas.

TAREFA Nº R38 – Análise da Infraestrutura de Cabeamento Lógico com Emissão de Parecer e Elaboração de Plantas Baixas	
ITEM	**ATIVIDADE**
5	Propor melhorias ou atualizações na infraestrutura de cabeamento, visando otimizar o desempenho, a segurança e a escalabilidade da rede.
6	Documentar todas as atividades realizadas, incluindo registros fotográficos, diagramas e relatórios técnicos, garantindo a rastreabilidade e o histórico das intervenções.
7	Apresentar os resultados da análise e as recomendações à equipe responsável, fornecendo subsídios para a tomada de decisões estratégicas relacionadas à infraestrutura de TI.

1.5.2**. TAREFAS SISTÊMICAS (Disparadas por Incidentes ou Demandadas – REATIVAS)**

TAREFA: Nº D01 – Monitorar e Controlar o Ambiente de Infraestrutura	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Tomar ações imediatas frente a quaisquer problemas detectados com diagnóstico preciso, incluindo documentação das atividades realizadas.
2	Acompanhar terceiros e demais autorizados que não façam parte da equipe de Infraestrutura de Rede da CONTRATANTE.

TAREFA: Nº D02 – Operar e dar Suporte ao Ambiente de Infraestrutura	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Instalar Sistema Operacional *Windows Server* em equipamentos servidores, seguindo as recomendações de melhores práticas do Fabricante e dos componentes para a demanda apresentada.
2	Instalar Sistema Operacional *Linux* em equipamentos servidores, seguindo as recomendações de melhores práticas do Fabricante e dos componentes para a demanda apresentada.
3	Planejar capacidade de *hardware* para implementar novos sistemas/serviços.
4	Realizar suporte a Sistema Operacional (*Windows/Linux*) em equipamentos servidores.
5	Atestar o estado obsoleto dos equipamentos no parque computacional da CONTRATANTE.
6	Registrar ocorrências que interfiram nos acessos, desempenho ou continuidade dos serviços, nas empresas terceiras que prestam serviço de garantia nos equipamentos.
7	Instalar/Remover fisicamente o equipamento do *rack* conforme definição do demandante.
8	Realizar conexões físicas de instalações elétricas, rede e fibra ótica necessários aos equipamentos de TI.

TAREFA: Nº D02 – Operar e dar Suporte ao Ambiente de Infraestrutura	
ITEM	**ATIVIDADE**
9	Desligar/Religar de forma coordenada os Equipamentos do DATACENTER, respeitando os intervalos documentados.

TAREFA Nº D03 – Implantar e dar manutenção na Infraestrutura de WAN da rede corporativa	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Acompanhar instalação ou manutenção dos links por parte da empresa prestadora de serviço contratada.
2	Configurar equipamentos de rede (roteadores, *switches* camada 3, *firewall*), observando as recomendações de melhores práticas do fabricante.
3	Criar rotas para comunicação entre ativos de rede.
4	Testar periodicamente se o serviço de largura de banda larga contratado está dentro dos padrões mínimos estabelecidos e aceitáveis.

TAREFA Nº D04 – Implantar e dar manutenção na Infraestrutura de LAN da rede corporativa	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Instalar e realizar configuração básica de pilha de *switch* de borda - OSI camada 2.
2	Instalar e fazer a configuração básica de switch de modular Tipo CORE - OSI camada 3.
3	Atualizar o *firmware* de *switch* de borda OSI camada 2.
4	Atualizar o firmware de *switch* modular OSI camada 3.
5	Criar LAG (2Gbps ou mais) ou conexão simples entre *switches* e/ou servidores.
6	Criar/Deletar VLANs.
7	Criar *interface* de VLAN.
8	Configurar VLAN de acesso nas portas dos switches, observando as recomendações de melhores práticas do fabricante.
9	Configurar VLAN de *trunk* nas portas dos *switches*, observando as recomendações de melhores práticas do fabricante.
10	Definir e configurar topologia STP/MSTP (*spanning tree*).
11	Definir e configurar funcionamento do VRRP (redundância de roteamento).
12	Criar rotas para comunicação entre ativos de rede.
13	Criar Projetos de Redes Locais.

TAREFA Nº D04 – Implantar e dar manutenção na Infraestrutura de LAN da rede corporativa	
ITEM	**ATIVIDADE**
14	Analisar problemas de rede, propor soluções e aplicá-las.
15	Executar procedimentos para teste de desempenho de rede.
16	Abrir e acompanhar chamados com a fornecedora para reparos nos equipamentos que compõem a infraestrutura de rede local (LAN).
17	Identificar todos os pontos de redes conectados aos *switches* do DATACENTER
18	Realizar levantamento e mapeamento de portas e conexões dos *switches*
19	Realizar estudo de escalabilidade e plano de capacidade.
20	Instalar e realizar configuração equipamentos controladores de rede sem fio (*wireless*).
21	Instalar e realizar configuração equipamentos de pontos de acessos (*access point*) de rede sem fio (*wireless*).
22	Realizar procedimentos de planejamento e análise de ambiente físico para definição de locais de instalação de equipamentos de pontos de acessos de rede sem fio.

TAREFA Nº D05 – Instalar, configurar e manter os serviços de STORAGE	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Realizar instalação e configuração de switch SAN.
2	Realizar instalação e configuração de *STORAGE*.
3	Realizar provisionamento de área de armazenamento no *STORAGE* de acordo com a demanda recebida.
4	Conectar novos servidores ao *Storage,* por meio de fibra óptica, observando as recomendações de melhores práticas do fabricante.
5	Atualizar drivers da controladora *HBA Fiber Channel* do servidor a ser conectado observando as recomendações de melhores práticas do fabricante.
6	Identificar e mapear conexões entre *switch* SAN, *STORAGE* e servidores.
7	Criar zonas nos *switches FiberChannel* para habilitar a comunicação entre servidor e *storage*.
8	Instalar o Cliente do *Storage* para o registro de *HOST*.
9	Instalar e configurar software *failover* e *load balance* no servidor (MPIO), observando as recomendações de melhores práticas do fabricante.
10	Criar *Raid Group* no *storage* observando as recomendações de melhores práticas do fabricante.
11	Criar *Pool* de Discos no *Storage* observando as recomendações de melhores práticas do fabricante.

TAREFA Nº D05 – Instalar, configurar e manter os serviços de STORAGE	
ITEM	**ATIVIDADE**
12	Criar LUN's no *Storage* observando as recomendações de melhores práticas do fabricante.
13	Criar *Storage Groups* no *Storage* observando as recomendações de melhores práticas do fabricante.
14	Atribuir LUN's no *Storage* para o servidor.
15	Verificar acesso do servidor a nova LUN atribuída.
16	Verificar acesso do *software* de *failover* e *load balance*.

TAREFA Nº D06 – Instalar, configurar e manter os serviços de Banco de Dados	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Planejar e aprovisionar os serviços de Banco de Dados, em função da necessidade negocial da CONTRATANTE, e características de disponibilização da informação.
2	Instalar e configurar servidores de banco dados (*SQL SERVER/ORACLE/MY SQL/POSTGREE*), para plataformas SO (*Windows /Linux*).
3	Realizar o planejamento e configuração de alta disponibilidade e implementação de *disaster & recovery* para os ambientes de servidores de banco de dados.
4	Realizar configuração e garantir disponibilidade dos serviços de georreferenciamento (ARCGIS/SDE/BANCO DE DADOS).
5	Analisar e sugerir alterações nos modelos de dados (Estrutura de Dados).
6	Orientar a configuração de rotinas e agendamento de rotinas nos ambientes de banco de dados.
7	Elaborar mapeamento e documentação em detalhes do ambiente.
8	Realizar capacitação e implementação de novas tecnologias e ferramentas, de modo a subsidiar a organização no cumprimento de suas atribuições, bem como disponibilizar novos recursos;
9	Disponibilizar e configurar relatórios de auditoria, consultas *SQL AD/HOC*.
10	Confeccionar e aprimorar os artefatos de requisição de demandas de banco de dados e fluxo de trabalho.

TAREFA Nº D07 – Administrar os Dados Coorporativos	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Analisar e aprovisionar um modelo de dados corporativo.
2	Auditar os modelos de dados para eliminação de falhas de modelagem em relação ao escopo do sistema.

TAREFA Nº D07 – Administrar os Dados Coorporativos	
ITEM	**ATIVIDADE**
3	Auditar os modelos de dados para eliminação de desintegração do modelo analisado com os demais modelos de dados da corporação.
4	Otimizar o modelo de dados, objetivando aumento de performance e/ou redução de área de armazenamento.
5	Coordenar a gestão e atualização de dados coorporativos, identificando os gestores de determinada informação, e zelar por sua consistência nos sistemas que dela façam uso.

TAREFA Nº D08 – Administrar o Serviço de Diretório	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Instalar *Active Directory* – AD.
2	Realizar planejamento e provisionamento de acordo com a escalabilidade do serviço.
3	Elaborar projeto de migração/atualização do serviço.
4	Executar migração/atualização do serviço.
5	Alterar privilégios no AD para Analistas e Técnicos.
6	Bloquear/Desbloquear Contas de *Login*.
7	Criar contas de login para aplicações\sistemas.
8	Implementar Políticas de Rede (GPO) e *Scripts*.
9	Delegar privilégios de Acesso a Console Administrativa para Analista e Técnicos.
10	Criar Grupos de Segurança.
11	Criar usuários para rede Corporativa.
12	Realizar manutenções corretivas.
13	Aplicar as orientações de melhores práticas de acordo com as recomendações do fabricante.
14	Criar scripts de automatização de tarefas.

TAREFA Nº D09 – Administrar os Serviços de Correio Eletrônico	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Provisionar e analisar ambiente de mensageria com cálculo de perfil de usuários e distribuição de mailboxes para implantação de um novo serviço.

TAREFA Nº D09 – Administrar os Serviços de Correio Eletrônico	
ITEM	**ATIVIDADE**
2	Instalar solução de Correio Eletrônico *Exchange Server* em modo de alta disponibilidade (*cluster*).
3	Configurar ANTISPAM, com alteração de regras de Entrada/Saída de mensagens e de categorização.
4	Movimentar *mailboxes* entre *Storage Groups* e DAG.
5	Documentar quaisquer alterações em ambiente operacional.
6	Criar Listas de Distribuição acima de 20 (vinte) integrantes.
7	Alterar permissão em Caixas Corporativas.
8	Ampliar Limite de Caixas Postais.
9	Ampliar Limite de envio a partir de uma caixa postal.
10	Liberar envio de *e-mail* (rede interna\externa) a partir do Servidor de Correio para aplicações\sistemas.

TAREFA Nº D10 – Administrar os Serviços de Rede	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Instalar e configurar de forma básica o serviço de DHCP.
2	Instalar e configurar de forma básica o serviço de DNS.
3	Criar/Deletar reserva de endereço IP no servidor DHCP.
4	Criar/Deletar/alterar registro DNS para aplicações ou serviços internos.
5	Realizar configurações de acordo com as orientações de melhores práticas e de segurança do serviço de DNS.
6	Realizar configurações de acordo com as orientações de melhores práticas e de segurança do serviço de DNS.
7	Criar zona no DNS.
8	Criar/Deletar/alterar escopo DHCP.
9	Configurar/Alterar origem de sincronização do serviço de NTP.
10	Delegar privilégios de acesso à Console de Administração do serviço DNS.
11	Delegar privilégios de acesso à Console de Administração do serviço DHCP.
12	Conceder/remover permissão de acesso ao servidor de arquivo.

TAREFA Nº D11 – Implantar e dar manutenção na Infraestrutura de Firewall da rede corporativa	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Instalar e configurar de forma básica serviço de *Firewall*, em modo de alta disponibilidade seguindo as recomendações do fabricante.
2	Criar regras de *Firewall*.
3	Criar regras de NAT.
4	Criar rotas para comunicação.
5	Criar políticas de roteamento.
6	Criar IPs Virtuais (*Proxy ARP/Port Foward*)
7	Criar Objeto (IP/Equipamento).
8	Criar Serviços (Porta(s) /Protocolo(s)).
9	Criar Agendamentos para Regra de *Firewall* (*Schedule*).
10	Criar e Configurar os Serviços de Acesso Remoto VPN.
11	Abrir chamado para reparos no *Firewall*.
12	Acompanhar o fechamento dos chamados junto à prestadora de serviço.

TAREFA Nº D12 – Administrar o Ambiente Virtualizado	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Projetar ambiente de virtualização em multiplicas plataformas.
2	Instalar e configurar o ambiente de virtualização *VMWARE* e *Microsoft Hyper-V* em modo Alta Disponibilidade (*cluster HA*).
3	Criar Máquinas Virtuais em ambiente *Vmware* e *Hyper-V*.
4	Realizar conversão de servidores físicos ou virtuais para máquinas virtuais usando ferramentas de conversão do *Hyper-V* ou *VMWARE*.
5	Realizar movimentação (*VMotion* e *Live Migration*) de máquinas virtuais entre *hosts* Hospedeiros *Hyper-V*.
6	Criar e atualizar *templates* para cada versão de sistema operacional homologado para uso na CONTRATANTE.
7	Realizar análise de desempenho e segurança no ambiente de virtualização.
8	Planejar capacidade e escalabilidade do ambiente de virtualização.
9	Criar, modificar e apagar usuários, grupos e permissões de acesso às máquinas virtuais no ambiente de virtualização.

TAREFA Nº D12 – Administrar o Ambiente Virtualizado	
ITEM	**ATIVIDADE**
10	Realizar diagnóstico de problemas no ambiente de virtualização.
11	Atualizar e corrigir Ambiente de Virtualização *VMWARE* e *Hyper-V* com pacotes de atualização e correção disponibilizados pelo fabricante.

TAREFA Nº D13 – Atualizar de forma Automática os softwares para estações de trabalho e servidores	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Provisionar serviços de atualizações automáticas do parque computacional da rede corporativa.
2	Instalar solução de atualização automática de sistema operacionais e outros softwares da plataforma Microsoft.

TAREFA Nº D14 – Administrar os Serviço de Impressão	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Instalar servidor de impressão para funcionamento em modo *cluster*.
2	Instalar impressoras em servidor de rede.

TAREFA Nº D15 – Fazer *Backup* e *Restore* de Arquivos Corporativos e Itens de Configuração	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Instalar solução de *backup* corporativo
2	Criar Políticas de *Backup* com definição da topologia, período de retenção e melhor janela para execução dos *jobs*.
3	Executar as demandas de *backup/restore*.
4	Instalar a versão de Cliente de *Software* de *Backup*.

TAREFA Nº D16 – Disponibilizar Antivírus em equipamentos servidores	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Instalar solução de *anti-malware* corporativo, com criação de *Jobs* de distribuição dos clientes e criação de políticas de SCAN de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.
2	Realizar por meio da console centralizada o *deploy* de instalações e/ou atualizações em novos servidores (clientes).

TAREFA Nº D17 – Disponibilizar Antivírus nas estações de trabalho (desktops e notebooks)	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Realizar por meio da console centralizada o *deploy* de instalação e/ou atualização em *desktops/notebooks* do parque tecnológico.

TAREFA Nº D18 – Dar Apoio técnico no Gerenciamento de Videoconferências	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Instalar solução de Videoconferências
2	Gerar e manter atualizados documentação da solução de Videoconferências.
3	Receber demanda e providenciar a realização de interconexão de videoconferências.
4	Avaliar a qualidade de áudio e vídeo transmitidos e tomar as providências técnico/operacionais cabíveis.
5	Liberar no *Firewall* o IP do órgão ou empresa para realizar a conexão.
6	Monitorar a conectividade da videoconferência por meio de utilitário disponibilizado na WEB.
7	Acionar, sempre que necessário, a equipe de atendimento para que os equipamentos de videoconferência sejam ligados e/ou desligados nas UST do SIA ou SPS.

TAREFA Nº D19 – Dar tratamento as mensagens não solicitadas (SPAM)	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Instalar e configurar solução de *antispam*.
2	Gerar e manter atualizados documentação da solução de *antispam* em uso na CONTRATANTE.
3	Realizar o desbloqueio de mensagens consideradas spam quando demandadas pelos usuários.
4	Realizar a inclusão de endereços remetentes *a Blacklist e Whitelist*, quando demandadas pelos usuários.

TAREFA Nº D20 – Dar Apoio técnico no Gerenciamento de Segurança da Informação	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Apoiar a implementação da Política de Segurança da Informação e Comunicações, normas e procedimentos no âmbito da TI.
2	Estabelecer medidas efetivas para tratamento dos riscos.

TAREFA Nº D21 – Revisar os Racks de Rede	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Testar portas indicadas pela contratante como possíveis portas sem uso para verificar se há equipamentos a elas conectados.
2	Identificar todos os cabos de rede e de força.

TAREFA Nº D22 – Dar Apoio técnico na Administração de Serviços WEB	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Efetuar provisionamento de recursos do serviço *WEB*.
2	Instalar serviço *WEB* em modo de alta disponibilidade.
3	Instalar Apache / TomCat e drives de conexão *SQL* e *Oracle*.
4	Instalar *SharePoint Server*.
5	Customizar *WEB SERVER* para implantação de aplicações.
6	Customizar os *scripts* de inicialização e consumo de memória para aplicações desenvolvidas em JAVA.
7	Realizar manutenção preventiva e corretiva em ambiente *WEB*.
8	Gerar e manter atualizada documentação relacionada a cada aplicação ou alterações no ambiente para uso das aplicações.
9	Gerar relatórios mensais de acessos aos sites hospedados e mantidos pela CONTRATANTE.

TAREFA Nº D23 – Dar Apoio técnico ao Gerenciamento de Mudança	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Documentar as mudanças realizadas para o atendimento da demanda.

TAREFA Nº D24 – Apoio Técnico ao Gerenciamento de Portfólio de Serviços	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Definir quantidade de sistemas atuais.
2	Definir expectativa de crescimento anual.
3	Previsão de sistemas para o próximo exercício.
4	Analisar a importância do serviço para manter o negócio.

TAREFA Nº D24 – Apoio Técnico ao Gerenciamento de Portfólio de Serviços	
ITEM	**ATIVIDADE**
5	Analisar a importância do serviço para o crescimento do negócio.
6	Analisar o serviço para implementar novos produtos para o negócio.
7	Realizar planejamento para o início do desenho do serviço.

TAREFA Nº D25 – Apoio em Gerenciamento de Níveis de Serviços Exigidos	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Determinar e documentar os requisitos de nível de serviço dos fornecedores de soluções tecnológicas (*hardware*, *software* e telecomunicações).
2	Gerar relatório sobre os serviços executados.
3	Revisar os contratos e os níveis de serviços estabelecidos.

TAREFA Nº D26 – Apoio em Gerenciamento de Disponibilidade	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Produzir o plano de disponibilidade.
2	Atualizar o plano de disponibilidade.
3	Diagnosticar e resolver incidentes e problemas de disponibilidade.
4	Documentar incidentes e problemas de disponibilidade no Portal TI.

TAREFA Nº D27 – Apoio em Gerenciamento de Capacidade	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Realizar estudo da capacidade de disponibilização dos serviços providos pela Rede Corporativa da CONTRATANTE.
2	Propor melhorias da capacidade de serviços atuais.

TAREFA Nº D28 – Gerenciamento de Configurações e Ativos do Serviço	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Instalar solução de inventário de *hardware* e *software* que seja capaz de fazer varredura em todo o parque computacional da CONTRATANTE.
2	Gerar inventário de *hardware* das estações de trabalho e servidores de rede da CONTRATANTE com a configuração de cada um deles (processador, RAM, HD).
3	Gerar inventário de *software* dos produtos instalados nas estações de trabalho e servidores de rede da CONTRATANTE.
4	Fornecer informações completas e atualizadas das configurações dos demais ativos de TI (*switches*, roteadores, *firewalls*, *appliances* e outros).
5	Gerar e manter atualizado mapa de governança de serviços, relacionamentos dos itens de configuração, aplicativos e áreas de negócio da CONTRATANTE.
6	Remover itens falsos da Rede Corporativa da CONTRATANTE (*softwares* piratas, equipamentos não autorizados e outros itens que assim forem classificados).

TAREFA Nº D29 – Planejamento e Suporte da Transição	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Planejar e coordenar os recursos e pessoas para estabelecer com sucesso novos serviços.
2	Apresentar planos claros e abrangentes que permitam aos usuários, equipe de TI e outros envolvidos mudar para alinhar e suportar o planejamento das mudanças.
3	Buscar informações sobre os riscos e quaisquer outros desvios.

TAREFA Nº D30 – Apoio em Gerenciamento de Liberação e Implantação	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Planejar as liberações de serviços.
2	Realizar testes e pilotos dos serviços.
3	Atualizar o sistema de gerenciamento de conhecimento do serviço e o sistema de gerenciamento de configuração.
4	Prover relatórios gerenciais referentes as liberações.
5	Realizar comunicação, preparação e treinamento.

TAREFA Nº D31 –Apoio Técnico na Validação de Serviço, Testes e Avaliação	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Planejar a avaliação do serviço contratado ou prospectado.
2	Preparar ambiente de testes / homologação.
3	Avaliar o desempenho previsto.
4	Avaliar o desempenho real.

TAREFA Nº D32 – Apoio Técnico nos processos de Aquisição de Bens e Contratação de Serviços de TI e SIC.	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Participação em reunião de trabalho com as UST para apoio à elaboração dos artefatos necessários aos processos de aquisição.
2	Análise das situações e cenários provenientes das demandas de recursos de TI e SIC.
3	Acompanhamento de aquisições de bens e serviços de TI e SIC.
4	Acompanhamento e apoio técnico junto aos gestores da CONTRATANTE na Homologação de recursos de TI e SIC.
5	Apoio na elaboração de ordem de serviço para demandas de TI e SIC.
6	Análises técnicas e estudos de custos, orçamentos e níveis de serviços de TI e SIC.
7	Análises técnicas e estudos de casos de implementações de TI e SIC.
8	Análises técnicas e estudos sobre estruturação e precificação de serviços de TI e SIC.

TAREFA Nº D33 – Apoio Técnico em Governança de TI e SIC	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Participação em reuniões de alinhamento de entendimentos e expectativas.
2	Proposição de método para levantamento de informações, que inclui o planejamento de atividades a executar, com a elaboração de cronograma.
3	Proposição da forma e conteúdo dos questionários de avaliação de maturidade.
4	Apresentações sobre o modelo COBIT e o serviço de avaliação COBIT, com orientação predominantemente gerencial, para servidores da CONTRATANTE e colaboradores externos.

TAREFA Nº D33 – Apoio Técnico em Governança de TI e SIC	
ITEM	**ATIVIDADE**
5	Participação em reuniões e outras atividades relativas à avaliação e diagnóstico de maturidade de TI e SIC.
6	Proposição de requisitos para projetos da CONTRATANTE.

TAREFA Nº D34 – Apoio Técnico nos Processos Tecnológicos	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Acompanhamento e apoio técnico no controle dos programas e projetos.
2	Análise de *Software* livre.
3	Análise técnica de novas ferramentas tecnológicas.
4	Estudo técnico e indicação de aplicativos baseados em código aberto ou aqueles usuais de mercado.

TAREFA Nº D35 – Apoio Técnico no acompanhamento e controle dos Contratos de TI e SIC	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Elaboração de minutas de relatórios gerenciais, pareceres, notas técnicas.
2	Participação em reuniões.
3	Análise técnica dos contratos de TI e SIC.
4	Acompanhamento e apoio no controle dos Contratos de TI e SIC.
5	Acompanhamento da legislação e melhores práticas no gerenciamento de Contratos de TI e SIC.
6	Auxílio na implantação de boas práticas sugeridas pelo Defensoria Pública da União ou por empresa por este designada, nos demais contratos de TIC.

TAREFA Nº D36 – Apoio Técnico em Modelagem de Processos de Negócio de TI	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Participar de reunião para conhecimento das demandas das áreas de negócio da CONTRATANTE.
2	Mapear os processos operacionais de trabalho das áreas de TIC da CONTRATANTE, conforme metodologia adotada.
3	Análise, modelagem e redesenho de processos operacionais de TIC, utilizando metodologias e ferramentas automatizadas na CONTRATANTE.

TAREFA Nº D36 – Apoio Técnico em Modelagem de Processos de Negócio de TI	
ITEM	**ATIVIDADE**
4	Identificação das necessidades de Sistemas de Informação e automação nas áreas administrativas da CONTRATANTE
5	Suporte e acompanhamento nas mudanças de processos
6	Participação da homologação e implantação dos processos de trabalho
7	Monitorar a implantação e execução dos processos de trabalho
8	Propor a criação de indicadores para os processos de trabalho

TAREFA Nº D37 – Apoio Técnico no acompanhamento e desempenho dos serviços de Infraestrutura de TI	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Suporte na fiscalização dos serviços de infraestrutura.
2	Pesquisa de novas ferramentas tecnológicas.
3	Auxílio na elaboração, análise de viabilidade e implantação de projetos de telecomunicações.
4	Auxílio na especificação técnica de ativos de infraestrutura de TI.
5	Análise e proposta de melhorias da infraestrutura tecnológica da CONTRATANTE.

TAREFA Nº D38 – Apoio em Gerenciamento de Continuidade	
ITEM	**ATIVIDADE**
1	Produzir o plano de continuidade.
2	Atualizar o plano de continuidade.
3	Diagnosticar e resolver incidentes e problemas de continuidade.
4	Documentar incidentes e problemas de continuidade no Portal de Serviços.

ANEXO VII – ITSM DIMENSIONAMENTO E REQUISITOS DA FERRAMENTA DE GESTÃO DE CHAMADOS

1. Para efeito de dimensionamento, a CONTRATADA deverá considerar as informações constantes do Termo de Referência e seus Anexos.

2. O histórico de quantitativo de chamados abertos no último ano e o somatório dos últimos 02 (dois) anos, conforme os perfis de atendimento e locais de atendimento, são apresentados no Anexo XIX - CARACTERÍSTICAS DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA CONTRATANTE.

3. A CONTRATANTE informa que a gestão dos serviços de TI atualmente é realizada por meio da utilização integrada de soluções de ITSM (IT *Service Management*) e ferramentas de monitoramento, tais como o GLPI para gestão de ativos e chamados, *Zabbix* para monitoramento de infraestrutura e desempenho, *Wazuh* para segurança e detecção de vulnerabilidades, e *Microsoft System Center* para gerenciamento de sistemas e operações.

4. A CONTRATADA poderá fazer uso das ferramentas de ITSM da CONTRATANTE, desde que a CONTRATADA se responsabilize integralmente pela sua disponibilidade, atualização, evolução e suporte técnico. No entanto, caso a CONTRATADA opte pela implantação de ferramenta própria, deverá observar as seguintes condições:

4.1. Para licenciamento da Solução de ITSM, a CONTRATADA deverá considerar o período de vigência do contrato de 60 (sessenta) meses, após a instalação e disponibilização da solução e deverá considerar perfis de administração, atendimentos N1, N2 e N3, aprovadores e supervisores, de acordo com o time técnico estimado para o atendimento do contrato, devendo ser acrescido 2 (dois) usuários de administração para uso exclusivo da CONTRATANTE, sem qualquer restrição de acesso.

4.2. O licenciamento da solução deve permitir uma quantidade ilimitada de usuários para o registro das solicitações de serviços e da Central de Relacionamento com o cliente e demais áreas de negócio.

4.3. A solução deverá possuir robustez e escalabilidade, não havendo limites no que diz respeito a possíveis crescimentos de licenças.

4.4. A solução poderá ser ofertada e disponibilizada nos seguintes modelos:

4.4.1. No modelo SaaS (*Software as a Services*) de propriedade e gerenciamento da contratada;

4.4.2. No modelo *On-Premises* onde a ferramenta será instalada na infraestrutura proprietária da CONTRATANTE;

4.4.3. No modelo *On-Premises*, a ferramenta deve ser ofertada com a possibilidade de instalação nos serviços de Nuvem privada da CONTRATANTE;

4.4.4. A CONTRATADA ao formular sua proposta deve optar pelo modelo que apresente o melhor custo-benefício, uma vez que será aceito, sem distinção, o menor preço, independente do modelo de fornecimento oferecido.

Tabela - Requisitos que devem ser comprovados pela LICITANTE em sua proposta comercial caso opte por utilizar ferramenta própria

Descrição	**Documento e Pg. de comprovação**
4.5. O Sistema a ser fornecido deverá ter como base os modelos de trabalho estabelecidos pela *Pink Elephant* (PINKVERIFY 3.0 ou superior, *Toolset* ITSM), **sem a necessidade de ser certificado**, para pelo menos os processos de:	
4.5.1. Gerenciamento de incidentes;	
4.5.2. Gerenciamento de problemas;	
4.5.3. Gerenciamento de mudanças;	
4.5.4. Gerenciamento de requisições;	
4.5.5. Gerenciamento de configuração e ativos de serviços;	
4.5.6. Gerenciamento de conhecimento.	
4.6. Interface totalmente *Web* para todas as funcionalidades.	
4.7. Utilização em dispositivos móveis (Android e IOS).	
4.8. Pelo menos 02 (dois) dos seguintes navegadores: *Internet Explorer 9* ou superior, *Mozilla Firefox*, *Google Chrome* ou Safari.	
4.9. O acesso à solução e a utilização de todas as funcionalidades se dará utilizando *login* e senha de acesso à rede, cuja autenticação deve ser integrada com o serviço de Diretórios LDAP ou *Microsoft Active Directory* (AD).	
4.10. Possuir interface de acesso pelos usuários da CONTRATANTE em idioma português padrão Brasil.	
4.11. Possuir interface web para gestão de abertura de incidentes e requisições diretamente pelo usuário.	
4.12. Disponibilizar em formato de relatórios as seguintes informações:	
4.12.1. Quantidade de chamados abertos no dia;	
4.12.2. Quantidade de chamados com SLA em risco de atraso;	
4.12.3. Quantidade de chamados com SLA atrasados;	
4.12.4. Quantidade de chamados aguardando triagem;	
4.12.5. Quantidade de chamados na triagem com risco de atraso;	
4.12.6. Quantidade de chamados na equipe de atendimento com risco de atraso.	

Descrição	Documento e Pg. de comprovação
4.13. A solução deverá prover recursos de relatórios, indicadores e *dashboards*, sem uso de soluções ou produtos externos incorporados à solução, deverá ser nativo ao produto, com funcionalidades para:	
4.13.1. Medir e controlar os chamados abertos, em andamento e executados, mantendo o histórico dos processos, para eventuais auditorias pela CONTRATANTE, bem como o escalonamento para as equipes de N2 ou demais níveis configurados;	
4.13.2. Apresentar relatórios, disponíveis na *Web*, compreendendo o quantitativo de chamados por período, por categoria, por tipo, tempos de atendimento, desempenho por equipe, por técnico e qualquer outro relatório suficiente para o controle e geração dos indicadores previstos neste Termo de Referência.	
4.14. Deverá gerar no mínimo os relatórios descritos a seguir:	
4.14.1. Quantidade de incidentes e requisições registrados em geral;	
4.14.2. Solicitações registradas por canal de atendimento;	
4.14.3. Quantidade de solicitações de serviços da TI;	
4.14.4. Solicitações por prazo de atendimento;	
4.14.5. Solicitações solucionadas pela equipe de N1;	
4.14.6. Grau de satisfação com o atendimento da TI;	
4.14.7. Quantidade de solicitações solucionadas por equipe de N2;	
4.14.8. Quantidade de solicitações solucionadas por equipe de gestão de infraestrutura de TIC.	
4.15. Deverá permitir a criação de relatórios personalizados demandados pela CONTRATANTE.	
4.16. Deverá permitir a impressão ou exportação para arquivos do tipo .csv, .txt, xls ou pdf.	
4.17. Permitir a parametrização e customização de indicadores de níveis serviços (ANS's).	
4.18. Disponibilizar recurso para análise de satisfação com o cliente.	
4.19. Prover ao gerenciamento de incidentes os indicadores de nível de criticidade e de impacto de falhas de IC's para a classificação de registro de incidentes.	
4.20. Permitir a análise de dados das solicitações, para identificar tendências.	
4.21. Possuir relatórios de solicitações não resolvidas.	
4.22. Fornecer um registro histórico seguro de todas as alterações de solicitações resolvidas.	
4.23. Possibilitar a customização de indicadores de criticidade e perfil de usuário em incidentes e problemas conforme definição das regras de negócio da CONTRATANTE.	
4.24. Permitir a coleta de informações para avaliação de impacto e de recursos necessários para mudanças a partir de todas as áreas funcionais apropriadas dentro da organização.	
4.25. A solução deverá possibilitar integrações tais como:	-
4.25.1. Solução na nuvem e soluções no datacenter da CONTRATANTE;	
4.25.2. Integração com o serviço de diretórios LDAP e/ou *Microsoft Active Directory* para autenticação dos usuários no acesso a solução de gerenciamento de serviços de TI;	

Descrição	Documento e Pg. de comprovação
4.25.3. Integração via *Webservices* ou outra forma com as ferramentas utilizadas pela CONTRATANTE para executar automatização de processos de negócio.	
4.26**. Para o gerenciamento de configuração dos ativos de TI, a solução deverá:**	-
4.27. Permitir o cadastro dos IC's (Itens de configuração).	
4.28. Permitir o acesso seguro e controlado à base de dados do gerenciamento da configuração para pesquisar, modificar e extrair informações.	
4.29. Permitir o registro e o gerenciamento de itens de configuração (IC's).	
4.30. Permitir o estabelecimento dos relacionamentos entre IC's.	
4.31. Permitir acesso somente autorizado a atividades de leitura, inclusão e modificação da base de dados de gerenciamento da configuração (CMDB).	
4.32. Prover a integração das informações do CMDB com registro de incidentes.	
4.33. Permitir o acesso a detalhes do IC para ajudar na avaliação da autorização de uma mudança.	
4.34. **Para Gerenciamento do Conhecimento, a solução deverá prover**:	-
4.35. Disponibilizar FAQ para os usuários da ferramenta.	
4.36. Oferecer soluções aos usuários enquanto registram as solicitações.	
4.37. Recurso para busca indexada, apresentando soluções para os provedores de soluções.	
4.38. **Para Gerenciamento de Problemas, a solução deverá**:	-
4.39. Permitir a integração com o CMDB para permitir atualizações de registros de problemas com informações de configuração.	
4.40. Permitir a associação e a manutenção de relacionamentos entre registros de incidentes e de problemas.	
4.41. Permitir que a equipe de gerenciamento de problemas comunique informativos de estado e de progresso, assim como as soluções temporárias e de contorno para a equipe da central de serviços.	
4.42. Permitir alertas automático para o gerente de problemas quando algum problema está próximo de ultrapassar um limite pré-definido de prazo.	
4.43. Permitir a criação, a modificação, e o encerramento de registros de problemas.	
4.44. Permitir a geração automática de data e hora para novos registros de problemas.	
4.45. Permitir a distribuição e atribuição de registros de problemas para grupos ou colaboradores de suporte.	
4.46. Permitir indicadores de prioridade, impacto e urgência (severidade) na alocação dos registros de Incidentes.	
4.47. Permitir atribuir e notificar incidentes de alta prioridade para destinos múltiplos.	
4.48. Permitir encontrar uma solução / procedimentos e associar a solução / procedimento ao incidente.	
4.49. Permitir enviar e-mail para o usuário com o link da aplicação de pesquisa de satisfação de atendimento.	
4.50. Permitir reabrir um incidente fechado.	
4.51. Permitir que a cada registro de incidente contenha um ou mais campos para gravar informações de contato e especificação de canais para retorno.	

Descrição	Documento e Pg. de comprovação
4.52. Permitir que os registros de incidentes tenham um ou mais campos para gravar resolução de informações, incluindo data de resolução e tempo.	
4.53. Permitir o registro de incidentes contenha um ou mais campos para gravar encerramento, categorização, incluindo data e hora de encerramento.	
4.54. Permitir a integração com SLA para monitorar e controlar o tempo de resposta de qualquer tipo de chamado, requisição, evento, alerta, incidentes, problemas e mudanças e tempo de resolução com base em prioridade e/ou níveis de serviço.	
4.55. Permitir automatizar o cálculo de prioridade com base no impacto definido e fatores de Urgência.	
4.56. Permitir enviar *e-mail* ao solicitante quando da abertura e encerramento do chamado, além de poder configurar notificação sobre o andamento do incidente/solicitação.	
4.57. Permitir anexar quaisquer tipos de arquivos (.doc, .xls, .jpg, .pdf e outros).	
4.58. Permitir definir campos mandatórios para problemas.	
4.59. Permitir o acesso gerenciado do módulo de mudança ao CMDB.	
4.60. Permitir o gerenciamento do ciclo de vida de uma RDM.	
4.61. Permitir criar grupos autorizadores de mudança.	
4.62. Permitir criar diferentes status da mudança, inclusive rejeição.	
4.63. Permitir avaliar o impacto das mudanças para poder aprovar o registro de mudança.	
4.64. Permitir realizar retorno de status de um registro de mudança.	
4.65. Permitir fechar um erro conhecido e um problema, quando a mudança relacionada for encerrada.	
4.66. Permitir a integração com processos de gerenciamento de mudança.	
4.67. Permitir a atualização do CMDB, quando uma mudança em um IC for realizada.	

ANEXO VIII – AVALIAÇÃO FERRAMENTA DE ITSM

1. A fim de facilitar a análise bem como evitar erros de interpretação durante a avaliação técnica das propostas apresentadas a LICITANTE deverá apresentar, junto a sua proposta de preço, as tabelas preenchidas de comprovação de requisitos destacadas no ANEXO VIII - ITSM.

2. Deve ser apresentado na planilha ponto a ponto que a ferramenta a ser fornecida é capaz de gerar os relatórios de SLA e o cálculo de cada um dos itens de Nível de Serviço definidos neste Termo de Referência relacionados à ferramenta.

Tabela – Comprovação de Requisitos

Descrição	Documento e Página da Comprovação

3. Deverá ser anexado a proposta toda a documentação citada nas tabelas acima incluindo, mas não se restringindo, manuais, páginas de sites, imagens, etc.

4. IMPORTANTE: Caso a LICITANTE opte pela utilização da ferramenta de ITSM da CONTRATANTE não existe necessidade de apresentação deste anexo de Comprovação.

DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO

ANEXO IX - MODELO DE RELATÓRIO MENSAL DE SERVIÇOS

1. A seguir listamos modelo de relatório mensal que servirá de base para o formato definitivo a ser implementado durante a fase de transição. Este é um quadro resumo: deverão ser anexados gráficos com percentuais de disponibilidade por *host*/serviço, quantitativo de atendimentos telefônicos fechados/pendentes/reabertos, os tempos de atendimento, eventos e incidentes notificados e não notificados, e outros relatórios adicionais automatizados da ferramenta de gestão de serviços conforme requisitos deste Termo de Referência. Os itens designados "medidas tomadas" e "proposta de melhoria" podem apontar para atas de reunião ou outro(s) arquivo(s) externo(s).

RELATÓRIO MENSAL DE SERVIÇOS

CONTATO Nº:	<Informar o número do contrato relativo à contratação>	**PERÍODO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO**	<Informar o período de execução do serviço>
CONTRATADA:	<Informar o nome da Contratada>	**CUSTO PREVISTO TOTAL**	<Informar o custo previsto pelo serviço>
OBJETIVO DO SERVIÇO:	<Informar o objetivo do serviço alvo desse relatório>	**ÁREA REQUISITANTE**	<Informar o nome da área solicitante do serviço>

MEDIÇÃO DO SLA							
Serviço	**Indicadores**	**Descrição da Categoria**	**Custo Previsto**	**Resultado Medido dos Indicadores**	**Glosas do Período**	**Valor Final Após Aplicação de Glosa**	**Observações e Medidas**
Orquestração de Central de Serviços de 1º Nível - Remoto	12.1.1. Índice de chamadas telefônicas abandonadas	Não se aplica	R$	%	R$	R$	
	12.1.2. Tempo médio na fila de espera	Não se aplica	R$	%	R$	R$	
	12.1.3. Índice de chamados atendidos no 1º Nível	Não se aplica	R$	%	R$	R$	
Orquestração e Gestão da Infraestrutura de TIC de 3º	12.2.1. Índice de cumprimento de prazo das Requisições de Serviço	Todos	R$	%	R$	R$	

MEDIÇÃO DO SLA							
Serviço	**Indicadores**	**Descrição da Categoria**	**Custo Previsto**	**Resultado Medido dos Indicadores**	**Glosas do Período**	**Valor Final Após Aplicação de Glosa**	**Observações e Medidas**
Nível - Atendimentos	12.3.1. Disponibilidade de um ambiente/serviço	Monitoramento de Serviços de TI	R$	%	R$	R$	
		Conectividade e Comunicação	R$	%	R$	R$	
		Sustentação de Banco de Dados	R$	%	R$	R$	
		Sustentação de Aplicações *on-primese*	R$	%	R$	R$	
		Sustentação de Aplicações em *Cloud*	R$	%	R$	R$	
Todos	12.5.1. Quantidade de chamados (requisição e incidentes) iniciados dentro do prazo	Todos	R$	%	R$	R$	
	12.5.2. Índice de ineficácia de resolução	Todos	R$	%	R$	R$	
	12.5.3. Índice de vinculação da resolução de requisições de serviço à base de conhecimento	Todos	R$	%	R$	R$	
	12.5.4. Índice de Satisfação do Usuário	Todos	R$	%	R$	R$	

ANEXO X – MODELO DE ORQUESTRAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS DE 1º NÍVEL - REMOTO

1. Características Específicas

1.1. É de responsabilidade da CONTRATADA a implantação e operacionalização da Central de Serviços de 1º Nível, conforme as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library)* versão 3 ou superior, incluindo as disciplinas Estratégia, *Design*, Transição e Operação de Serviços, bem como, a melhoria contínua, medições e *reports*, garantindo a disponibilização dos recursos de forma estável, escalonável, com confiabilidade e segurança;

1.2. A Central de Serviços de 1º Nível será o ponto único de contato dos usuários de TIC da CONTRATANTE para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento e com o uso de ferramentas de apoio, tais como *software* de controle remoto de estação, dentre outras;

1.3. A Central de Serviços será responsável em realizar a triagem de solicitações administrativas como transporte, serviços de manutenção predial, telefonia, dentre outros que serão devidamente mapeados e documentados;

1.4. Os canais de acesso a Central de Serviços de 1º Nível deverão ser realizados por atendimento de chamadas telefônicas por meio de central de atendimento a ser provida pela CONTRATADA, disponível através de serviço 0800 (gratuita) para qualquer ligação executada a partir do Território Nacional, correio eletrônico, *Chat*, *WhatsApp* e chamados cadastrados pelo usuário diretamente na Ferramenta de Gestão de Chamados, acessível pela rede interna da CONTRATANTE, e a ser provido pela CONTRATADA, atendendo aos princípios da Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE, tais como senha de autenticação, base de dados exclusiva, criptografia de dados e *https*;

1.5. A Central de Serviços de 1º Nível compreende a solução de suporte técnico remoto demandada pelos usuários da CONTRATANTE via os canais de acesso. Tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar, resolver problemas, analisar falhas e incidentes e solucionar dúvidas e solicitações dos usuários a partir de consultas à base de conhecimento. Esse serviço busca padronizar os atendimentos, agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e atendimento de solicitações de forma remota;

1.6. O horário de prestação do serviço de suporte 1º Nível será em regime de dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 (doze) horas por dia), com equipe alocada nas instalações da CONTRATADA;

1.7. Deve-se saber que o atendimento para o Sistema de Informações Simultâneas da Defensoria Pública da União - SIS CONTRATANTE deverá ter atendimento prioritário, sendo que tal suporte será de caráter de disponibilidade, e suporte ao acesso do referido sistema, logo, não caracteriza nesta exigência suporte quanto a assistência ou usabilidade do sistema;

1.8. Nos casos em que o atendimento não for resolvido de forma remota, a equipe de suporte remoto de 1° nível deverá registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de suporte local (2° nível) para que a solicitação / incidente ou problema possa ser resolvido no menor tempo possível dentro do Acordo de Nível de Serviço estabelecido;

1.9. Os serviços de suporte remoto de 1° nível é a modalidade de atendimento à distância, a ser realizado por profissionais da CONTRATADA qualificados e com perfil para esta tarefa, que utilizarão base de conhecimento informatizada, contendo as questões mais comuns e suas respostas para a resolução de problemas ou falhas de sistemas e equipamentos;

1.10. Os chamados atendidos pelo serviço de suporte remoto de 1° nível deve ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de "*script*" utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento e tempo de chamado;

1.11. A Central de Serviços de 1º Nível será responsável pelo atendimento remoto de 1° nível aos usuários da CONTRATANTE de modo a garantir a disponibilidade dos serviços de TIC por meio da execução de procedimentos padronizados, evitando sempre que possível o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte;

1.12. Mensalmente a CONTRATADA deverá apresentar em Reunião Gerencial ao Gestor e/ou Fiscal do Contrato os procedimentos e/ou *scripts* para realização de pré-atendimentos dos Chamados abertos na Central de Serviços de 1º nível. Caso o Gestor verifique pontos de melhoria, estes deverão ser realizados e submetidos para nova apreciação;

1.13. Cabe à CONTRATADA por meio do LÍDER TÉCNICO/PREPOSTO a responsabilidade de implantar os procedimentos e/ou *scripts* de pré-atendimento aprovados na Central de Serviços de 1º Nível, devendo repassar para os técnicos dessa área a forma mais correta de se realizar os atendimentos aos chamados técnicos. Os procedimentos e/ou *scripts*

deverão ser elaborados de forma a permitir um atendimento rápido, cordial, respeitoso, satisfatório e padronizado, independente das diferenças de perfil entre os atendentes;

1.14. Para dimensionamento da equipe a CONTRATADA deverá observar as descrições constantes dos seguintes Anexos do Edital: ANEXO VI - CATALOGO DE SERVICOS, ANEXO VII – ITSM, ANEXO XIII - ACORDOS MÍNIMO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – AMNS e ANEXO XIX - CARACTERÍSTICAS DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA CONTRATANTE;

1.15. Compete, preferencialmente, o N1 realizar a triagem e classificar as solicitações de atendimento encaminhadas pelos usuários da CONTRATANTE. Os chamados deverão ser classificados em:

1.15.1. Incidente (*Incident*): Qualquer interrupção ou redução na qualidade de um serviço de TI. Ex: sistema fora do ar, erro de *login*;

1.15.2. Requisição de Serviço (*Service Request*): Solicitação padrão que não envolve falha. Ex: criação de um usuário, solicitação de acesso, instalação de *software*;

1.15.3. Problema (*Problem*): A causa raiz de um ou mais incidentes. Pode ser aberto quando incidentes recorrentes são detectados;

1.15.4. Mudança (*Change Request*): Solicitação para modificar algum componente da infraestrutura ou processo. Ex: *upgrade* de servidor, troca de versão de *software*;

1.15.5. Evento: alerta de notificação criado por qualquer serviço de TI, item de configuração ou ferramenta de monitoração. Eventos geralmente requerem ações das equipes de operação e podem iniciar um registro de incidente (Ex.: Link de Internet com consumo próximo ao contratado junto a operadora; disco rígido de um servidor cheio; sessões trancadas no servidor do banco de dados).

2. Requisitos de Infraestrutura para a Central de Serviços 1º Nível

2.1. Os requisitos de infraestrutura aqui relacionados são obrigatórios. A CONTRATADA fica obrigada a comprovar que atende ou tem condições de atender a esses requisitos no prazo previsto para início da prestação dos serviços;

2.2. Para a implementação do serviço de suporte remoto (1º Nível) pelo canal telefônico (telessuporte), a CONTRATADA deve prover os seguintes itens: profissionais especializados, instalações físicas adequadas a esse tipo de serviço, mobiliário, microcomputadores conectados em rede, *softwares* básicos, *software* de gestão de atendimento que utilize tecnologia CTI (*Computer Telephony Integration*), sistema de telefonia com recursos de

PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível), sistema eletrônico de gravação, disponibilidade de *WhatsApp*, equipamentos e *links* de comunicação entre a CONTRATANTE e a contratada e todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução do serviço, incluindo a comunicação ativa entre o *service desk* e os usuários, no volume descrito nos próximos tópicos;

2.3. O sistema a ser utilizado para registro e acompanhamento dos chamados de suporte será provido pela CONTRATADA;

2.5. Deverá disponibilizar um número 0800 para realização dos serviços de central de atendimento com ônus de inteira responsabilidade da CONTRATADA, incluindo recepção e retorno de ligações de aparelhos fixos e móveis;

2.6. Os telefones devem ser conectados à central de telefonia privativa, provida pela CONTRATADA, que possua pelo menos as funcionalidades de:

2.6.1. Implementação de fila de espera;

2.6.2. Atendimento por meio de *WhatsApp*;

2.6.3. Possibilitar a intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera;

2.6.4. Visualização dos números de telefones que chamam para a Central;

2.6.5. Permitir transferência para atendimento humano, quando a URA estiver sendo usada, sem necessidade de digitar qualquer opção do menu eletrônico;

2.6.6. Permitir que os supervisores possam visualizar seu grupo de operadores/atendentes, com informações ativas sobre status de cada atendimento (agentes livres e ocupados), tempos médio e máximo de atendimento, quantidade de ligações em fila de espera no momento, quantidade de ligações que passaram pela fila e que foram atendidas/abandonadas, estatística diária de atendimento *on-line*;

2.6.7. Contabilização de quantidade de chamadas existentes na fila;

2.6.8. Tempo de espera por ligação;

2.6.9. Quantidade de desistências de chamadas.

2.7. Os microcomputadores instalados na central de atendimento deverão estar interligados em rede local, com acesso a todas as facilidades necessárias ao atendimento: *Internet*, serviço de correio eletrônico, sistema específico para gestão de *help-desk*, dentre outros necessários.

2.8. O *link* de comunicação de dados para o acesso ao sistema de gestão de *service desk* será disponibilizado, com ônus da CONTRATADA, com recursos de segurança implementados e interligando a CONTRATANTE com a central de atendimento.

3. Principais atividades a serem executadas

3.1. Esclarecer dúvidas de usuários internos quanto ao uso de sistemas operacionais, *softwares* básicos, aplicativos comerciais, equipamentos e aparelhos em geral, bem como quanto à configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de TI;

3.2. Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos *softwares* básicos, aplicativos comerciais e equipamentos em geral;

3.3. Executar intervenção remota em estação de trabalho de usuários da CONTRATANTE, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos comerciais, de sistemas corporativos, bem como atualizações de *softwares* e reparos diversos.

3.4. Efetuar recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, opiniões, elogios e sugestões de usuários quanto às adaptações e melhorias evolutivas nos *softwares* básicos, aplicativos comerciais e equipamentos em geral;

3.5. Prestar esclarecimentos e informações aos profissionais de suporte técnico *on-site* quanto aos chamados;

3.6. Resolver os chamados usando a base de conhecimento e registrando a solução adotada;

3.7. Esclarecer dúvidas de usuários e oferecer orientações técnicas acerca das soluções de TI adotadas pela CONTRATANTE e utilizadas por clientes;

3.8. Participar da elaboração, manutenção e avaliação da base de conhecimento e dos *scripts* de atendimento;

3.9. Participar de atividades de transferência de conhecimento junto à equipe técnica da CONTRATANTE, para obtenção de informações sobre os processos de trabalho, produtos e serviços, bem como sobre as alterações ocorridas ou previstas nesses elementos;

3.10. Encaminhar os chamados que não puderem ser resolvidos pelo serviço de 1º Nível;

3.11. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários;

3.12. Atividades de monitoramento e gestão do atendimento:

3.12.1. Registrar no sistema de *service desk* e informar imediatamente às unidades da Secretaria de TI e aos demais interessados a ocorrência de incidentes e problemas críticos;

3.12.2. Alimentar o sistema de *service desk* com as informações colhidas sobre o andamento da solução do incidente ou problema;

3.12.3. Agrupar incidentes registrados que tenham a mesma origem;

3.12.4. Verificar os chamados que se enquadram como incidentes e alterar o tipo;

3.12.5. Encaminhar incidentes registrados para a equipe responsável pelo tratamento;

3.12.6. Receber os chamados não resolvidos por outros grupos de atendimento e efetuar os ajustes necessários nos seus registros a fim de realizar o encaminhamento;

3.12.7. Encaminhar os chamados aos grupos provedores de soluções específicos, conforme o assunto do chamado;

3.12.8. Elaborar relatório gerencial de serviços no que concerne às atividades de gestão de chamados, percepções relativas aos chamados, a fim de contribuir com a melhoria dos processos envolvendo solicitações, incidentes e problemas;

3.12.9. Executar outros serviços correlatos ao gerenciamento de chamados (solicitações, incidentes, problemas etc.).

4. Requisitos de qualificação profissional de 1° Nível

4.1. O perfil profissional do atendente do Serviço de suporte 1° Nível dependerá do canal de acesso ao serviço a que ele atende. Desta forma, o serviço será prestado por dois perfis profissionais, um destinado ao canal telefônico e outro, aos demais canais de suporte remoto;

4.2. Obrigatórios para o perfil do atendente pelo canal telefônico.

4.2.1. Possuir ensino médio completo na área de Tecnologia da Informação (TI). Alternativamente, será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI.

4.2.2. Possuir certificação HDI SCA (*Support Center Analyst*). É permitido que haja no máximo 20% (vinte por cento) dos colaboradores sem essa certificação. Neste caso, o colaborador sem a certificação deve ter o dobro do tempo de experiência exigido para o serviço.

4.2.3. Possuir experiência mínima de 01 (um) ano de atuação em atividade de suporte técnico e/ou *help desk.*

4.2.4. Possuir experiência mínima de 01 (um) ano de atuação em uma ou mais das seguintes áreas: desenvolvimento de sistemas e/ou suporte a infraestrutura de TI.

4.3. Ambiente físico para prestação do serviço.

4.3.1. Os atendentes por meio do canal telefônico exercerão suas atividades no ambiente físico disponibilizado pela CONTRATADA.

ANEXO XI – MODELO DE ORQUESTRAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS DE 2º NÍVEL

1. Características Específicas

1.1. O Suporte Técnico a Usuários atuará como suporte de 2º nível para incidentes e requisições de serviço, além de elaborar e gerir procedimentos, *scripts* e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários VIPs a serem apresentados pela CONTRATANTE.

1.1.1. O serviço de suporte de 2° nível é dividido em duas principais categorias:

1.1.1.1. Atendimento Residente;

1.1.1.2. Atendimento Não Residente.

1.2. A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos.

1.3. É de responsabilidade da CONTRATADA a instalação, configuração e parametrização da Ferramenta de Gestão de Chamados.

1.4. Os profissionais designados para o serviço Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível - Técnico Residente (qualquer unidade) deverão ficar alocados nas dependências da CONTRATANTE que irá fornecer mobiliário, ponto lógico e elétrico e insumos básicos (*hardwares* e *softwares*) para a execução dos serviços.

1.5. Para a necessidade de atendimento nos prédios da CONTRATANTE, sejam as listadas no Anexo III ou outras que vierem a existir, quando não for possível a resolução do problema ou incidente de forma remota, a CONTRATADA deverá realizar excepcionalmente, o atendimento presencial.

1.6. Para dimensionamento da equipe a CONTRATADA deverá observar as descrições constantes do:

1.6.1. ANEXO VI - CATÁLOGO DE SERVICOS;

1.6.2. ANEXO XIII - ACORDOS MÍNIMO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – AMNS;

1.6.3. ANEXO XIX - CARACTERÍSTICAS DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA CONTRATANTE.

1.7. Os custos de deslocamentos quando necessário para o atendimento presencial serão de responsabilidade da CONTRATADA.

1.8. O horário de atendimento da Central de Serviços de 2º Nível deverá compreender o período de 08:00 (oito) horas às 19:00 (dezenove) horas de segunda à sexta-feira, considerando o horário de Brasília/DF e em caráter excepcional (treinamentos, operações, manutenções e mudanças programadas ou eventos fora do expediente e da SEDE) poderá haver atividades demandadas pelo CONTRATANTE em finais de semana e feriados e fora do horário normal.

1.9. É de responsabilidade da CONTRATADA fornecer pelo menos 02 (dois) kits de ferramentas básicas para Unidade de Brasília, contendo Chave de fenda, Chave Philips, Alicate crimpador de cabos (RJ11 e RJ45 Cat 5 e 6), Testador de cabos, Alicate desencapador, Alicate de inserção tipo M10,

1.10. É de responsabilidade da CONTRATADA fornecer pelo menos 01 (um) kit de ferramentas básicas para as 26 (vinte seis) Unidades Capitais da CONTRATANTE, contendo Chave de fenda, Chave Philips, Alicate crimpador de cabos (RJ11 e RJ45 Cat 5 e 6), Testador de cabos, Alicate desencapador, Alicate de inserção tipo M10,

1.11. Os profissionais designados para o serviço Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível - Técnico Não Residente, poderão, a critério da CONTRATADA, ocupar dependências da CONTRATANTE, porém, neste caso, não serão remunerados como um posto de trabalho residente visto que não terão obrigação de dedicação exclusiva ao contrato com a CONTRATANTE.

2. Principais atividades a serem executadas

2.1. A lista de serviços a seguir não é exaustiva, detalhando tão somente os principais processos de 2º nível, que são os mesmos das duas categorias de 2° nível;

2.2. Realizar atendimento presencial aos usuários de nível operacional e VIP (Defensores e Gabinetes).

2.3. Realizar instalação, desinstalação, configuração, atualização de *drivers* e remanejamentos, total ou parcial, de equipamentos de TI.

2.4. Realizar troca de suprimentos de equipamentos de TI.

2.5. Instalar, configurar, atualizar drivers e remanejar aparelhos telefônicos.

2.6. Mapear e orientar para utilização de pastas corporativas.

2.7. Instalar, desinstalar, remanejar e configurar *Softwares* básicos, Aplicativos e Sistemas corporativos em microcomputadores de usuários da CONTRATANTE.

2.7. Instalar, desinstalar e remanejar itens de hardware fornecidos pela CONTRATANTE em equipamentos fora de garantia.

2.8. Elaborar laudos técnicos de equipamentos de TI.

2.9. Realizar instalação e testes em pontos de rede do cabeamento horizontal.

2.10. Confeccionar cabos de rede.

2.11. Realizar a criação e geração de imagens padrão de sistemas operacionais.

2.12. Realizar *backup* dos documentos, pastas e arquivos de usuários da CONTRATANTE, quando necessário.

2.13. Realizar manutenção preventiva de microcomputadores e notebooks, incluindo: verificar se a nomenclatura das estações e impressoras está de acordo com os padrões adotados na CONTRATANTE.

2.14. Verificar se os grupos padrões estejam dentro do grupo administradores.

2.15. Reportar à CONTRATANTE qualquer inconformidade identificada na estação de trabalho em atendimento.

2.16. Instalar e manter atualizada a ferramenta antivírus.

2.17. Adicionar estações de trabalho ao domínio da rede da CONTRATANTE.

2.18. Apoiar tecnicamente as reuniões da CONTRATANTE, incluindo:

2.19. Instalar e realizar testes em equipamentos;

2.20. Realizar a configuração de acesso à internet.

2.21. Acompanhar a reuniões e eventos realizados por meio de videoconferência, principalmente solicitações da Escola Nacional da Defensoria Pública da União – ENA CONTRATANTE:

2.21.1. Prestar auxílio técnico relativo às soluções de TI usadas nos eventos presenciais, digitais ou mistos.

2.21.2. Preparar, testar e operar soluções de TI usadas nos eventos, atuando previamente e durante a realização dos eventos.

2.21.3. Prevenir e solucionar problemas técnicos nas Soluções de TI que possam ocorrer durante os eventos.

2.21.4. Operar a solução de videoconferência da CONTRATANTE.

2.22. Recepcionar chamados transferidos dos demais níveis, ou abrir novos chamados com uso da ferramenta de gestão, e realizar os procedimentos necessários para resolução.

2.23. Encaminhar chamados resolvidos para o encerramento no 1º nível.

2.24. Encaminhar chamados para o 3º nível, quando necessário.

2.25. Registrar os chamados atendidos mediante solicitações extraordinárias.

2.26. Realizar criação, revisão ou pesquisa de documentação técnica dos procedimentos relacionados ao atendimento presencial, para inclusão ou revisão na base de conhecimento para solucionar chamados.

2.27. Realizar abertura e acompanhamento de chamados junto a empresas fornecedoras de assistências técnicas e contratos de garantia.

2.28. Realizar configuração e orientações utilização de ferramentas de correio eletrônico da CONTRATANTE, nos microcomputadores e *smartphones*, ou em outros *devices* existentes.

2.29. Gerar consultas e relatórios estatísticos (*hardwares* e *softwares*).

2.30. Realizar atualização da lista de ramais dos usuários da CONTRATANTE.

2.31. Executar os procedimentos necessários para resolução e fechamento dos chamados.

2.32. Atividades de monitoramento e gestão do atendimento:

2.32.1. Gerenciar a execução do serviço de atendimentos em Brasília/DF e das Unidades Descentralizadas;

2.32.2. Orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;

2.32.3. Efetuar supervisão em tempo real dos profissionais do serviço de atendimentos em Brasília/DF e das Unidades Descentralizadas;

2.32.4. Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais alocados na prestação dos serviços de atendimento;

2.32.5. Elaborar relatório gerencial de serviços no que concerne às atividades do Serviço de atendimentos em Brasília/DF e das Unidades Descentralizadas;

2.32.6. Acionar as empresas responsáveis pela assistência técnica dos equipamentos de TI, por meio dos canais previamente disponibilizados pela CONTRATANTE, bem como registrar as informações pertinentes no sistema de *service desk*;

2.32.7. Executar outros serviços correlatos ao gerenciamento do serviço de atendimentos em Brasília/DF e das Unidades Descentralizadas de nível 2.

2.32.8. Instalar e configurar telefones fixos em Brasília/DF e nas Unidades Descentralizadas.

2.32.9. Instalar e configurar telefones móveis em Brasília/DF e nas Unidades Descentralizadas.

2.33. Realizar/atualizar o desenho de plantas baixa indicando a localização de todos os pontos de rede de uma unidade bem como os locais de passagem de eletrocalhas tanto do cabeamento horizontal quanto vertical.

3. Itens a serem providos pela Contratada aos Serviços de Suporte Presencial

3.1. São considerados parte da solução e devem ser providos pela CONTRATADA os seguintes itens: profissionais especializados, instrumentos de comunicação com os técnicos (celular, por exemplo), maletas de ferramentas e todos os serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço.

3.2. As maletas de ferramentas devem conter todos os utensílios necessários à execução dos serviços, tais como: *tablet* (sistema operacional IOS ou *Android*, que são compatíveis com o aplicativo de chamados fornecido pela contratada), chaves de fenda, chaves Philips, alicates convencionais, alicates de corte, alicate de crimpagem, ferramenta de crimpagem tipo *impact* (ex.: *impact D-914 tool*), multímetro, *lan-test*, lanterna, *penta scanner* para localização de cabeamento de rede (ex.: *intellitone*) e *pendrives* para execução de backups locais e baixa de imagens.

3.3. Aceita-se que nem todas as maletas possuam todos os equipamentos relacionados, desde que existam equipamentos em quantidade suficiente para a execução dos serviços.

4. Requisitos de qualificação de profissional 2º Nível Brasília/DF e Unidades Descentralizadas - Obrigatórios

4.1. Possuir ensino superior cursando na área de Tecnologia da Informação (TI). Alternativamente, será aceita formação técnica na área de Tecnologia ou Telecomunicação.

4.2. Possuir certificação *Itil v3* ou superior ou possuir certificação HDI-DAST (*DESKTOP ADVANCED SUPPORT TECHNICIAN*).

4.3. Para o perfil de Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática Pleno é exigido experiência mínima de 01 (um) ano de atuação em atividade de suporte técnico.

4.4. Para o perfil de Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática Sênior é exigido experiência mínima de 03 (três) anos de atuação em atividade de suporte técnico.

4.5. É permitido que haja no máximo até 70% (setenta por cento) dos colaboradores sem determinada certificação. Nesses casos, o colaborador sem certificação deve ter o dobro do tempo de experiência exigido para o referido serviço.

4.6. O percentual referido no parágrafo anterior pode aumentar para até 80% (setenta por cento), desde que haja comprovação de que há pelo menos três estados da federação em que não é possível fazer a prova de certificação localmente.

4.7. Para o perfil de Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação é exigida a Certificação ITIL *Foundation Certified* v3 ou superior, COBIT 4 ou superior e ISO 20000.

5. Requisitos de qualificação de profissional 2º Nível Brasília/DF e Unidades Descentralizadas – Desejáveis

5.1. Ter conhecimento de manutenção de *hardware* de microcomputadores em nível de configuração, *software* básico e aplicativos.

5.2. Ter conhecimento de arquitetura de microcomputador padrão DELL/PC.

5.3. Ter conhecimento para substituição de suprimentos e *kits* de manutenção em equipamentos de TI em geral.

5.4. Ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP.

5.5. Ter conhecimento básico sobre sistemas operacionais de servidores da família *Windows*.

5.6. Ter conhecimento básico da língua inglesa.

5.7. Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho.

5.8. Ter facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos.

ANEXO XII - MODELO DE ORQUESTRAÇÃO E GESTÃO DA INFRAESTRUTURA DE TIC DE 3º NÍVEL

1. Características Específicas

1.1. A equipe de Orquestração e Gestão da Infraestrutura de TIC de 3º Nível é responsável pela administração, operação e manutenção preventiva e reativa da infraestrutura tecnológica da CONTRATANTE incluindo servidores, bancos de dados, aplicações *web*, segurança, virtualização, armazenamento e *backup* de dados, redes e governança da informação, contemplando:

1.2. Gerenciamento de Serviços de TIC;

1.3. Sustentação de Aplicações *on-primesse* e em *cloud*;

1.4. Armazenamento e *Backup*;

1.5. Sustentação de Banco de Dados;

1.6. Administração de Dados;

1.7. Conectividade e Comunicação;

1.8. Segurança de TIC;

1.9. Monitoramento de Serviços de TI;

1.10. Suporte Técnico de Microinformática.

2. Os profissionais desta área, que compõem a equipe necessária para atender as diversas demandas técnicas dentro dos prazos previstos no Acordo de Níveis Mínimos de Serviços - ANMS, deverão ficar alocados nas dependências da CONTRATANTE, que irá fornecer mobiliário, ponto lógico, elétrico e equipamentos para a CONTRATADA.

3. O horário de atendimento dos serviços de Orquestração e Gestão da Infraestrutura de TIC de 3º Nível deverá compreender o período de 08:00 (oito) horas às 19:00 (dezenove) horas de segunda à sexta-feira, considerando o horário de Brasília/DF.

3.1. Durante o horário comercial, a equipe será responsável por atender demandas complexas, realizar análises técnicas, resolver incidentes de maior criticidade e prestar suporte especializado às equipes de 1º e 2º níveis.

3.2. A CONTRATADA deverá manter, obrigatoriamente, no mínimo dois profissionais em regime de sobreaviso simultaneamente, sendo exclusivamente profissionais vinculados a este contrato, devidamente qualificados e especializados nas atividades previstas.

3.2.1. O plantão será escalado em turnos, garantindo a cobertura ininterrupta para atendimento de incidentes críticos que demandem intervenção especializada fora do horário comercial.

3.2.2. A equipe de plantão deverá estar apta a responder a chamados em até 1 hora e atuar remotamente ou presencialmente, conforme a criticidade do incidente.

3.2.3. A escala de plantão deverá ser organizada de forma a evitar sobrecarga de trabalho, garantindo a qualidade do atendimento e a saúde ocupacional dos profissionais.

3.2.4. O acionamento da equipe de plantão será realizado, exclusivamente, para incidentes classificados como críticos ou altamente impactantes, conforme matriz de criticidade definida no ANEXO XIII - ACORDOS MÍNIMOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – AMNS.

3.2.5. O contratado deverá disponibilizar um canal de comunicação dedicado e ágil para o acionamento do plantão, como um número de telefone exclusivo ou plataforma de *tickets* com notificações em tempo real.

3.2.6. Todas as atividades realizadas pela equipe de plantão deverão ser registradas em um sistema de gestão de tickets, com detalhamento das ações tomadas, tempo de resposta e resolução.

3.2.7. O CONTRATADO deverá fornecer relatórios periódicos com métricas de desempenho do plantão, incluindo tempo médio de resposta, taxa de resolução no primeiro atendimento e satisfação do cliente.

4. Incidentes e/ou problemas que afetem qualquer Acordo de Níveis Mínimos de Serviços de soluções e aplicações do ambiente da CONTRATANTE identificados pela equipe de Monitoramento ou qualquer outra equipe, deve ter atuação preventiva e reativa imediata da equipe de Sustentação seja de forma remota ou presencial independente de horário.

5. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, solicitar serviço extraordinário para a Equipe de Orquestração e Gestão da Infraestrutura de TIC de 3º Nível, fora do horário e dia normal de funcionamento. Para tal, a CONTRATADA deverá ser previamente informada da previsão de serviço extraordinário. Os custos relacionados à disponibilidade para estas atividades, bem como a execução dessas atividades, devem já estar compostos na proposta da CONTRATADA.

6. Esta equipe deverá ser gerenciada pelo LÍDER TÉCNICO/PREPOSTO que será o responsável pela integração dos serviços entre as demais equipes.

7. O LÍDER TÉCNICO/PREPOSTO deverá ficar disponível para a CONTRATANTE e não deve ser contabilizado como perfil profissional para efeito do dimensionamento das equipes, conforme Art. 10.7.2.8 da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

7.1 A CONTRATADA deverá manter os serviços contínuos conforme o Capítulo III, Art 6º da Lei 14.133/2021.

8. A CONTRATADA deverá durante o período de vigência do contrato, realizar atividades de sustentação para garantir a disponibilidade dos serviços conforme o Catálogo de Serviços do Anexo III:

8.1. Parametrização, operação e auditoria técnica de rede.

8.2. Realização de atendimentos receptivos, prestando informações claras e concisas, quando solicitadas pelos usuários, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponíveis.

8.3. Manutenção e suporte a todo o ambiente de *software* básico de rede, requerendo a realização de estudos comparativos, testes e homologação de configurações.

8.4. Operacionalização de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração.

8.5. Análise de demandas dos usuários baseadas em consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponíveis.

8.6. Execução de procedimentos operacionais e de instalação em conformidade com as documentações existentes e as boas práticas de mercado.

8.7. Operação, suporte e acompanhamento dos sistemas em produção.

8.8. Operação, suporte e acompanhamento de ferramenta de distribuição de configurações de solução Voip em uso na CONTRATANTE;

8.9. Registro e categorização, em sistema informatizado de gestão de atendimento, todos os atendimentos realizados com os dados dos usuários e suas demandas.

8.10. Execução dos procedimentos descritos na documentação e participação no processo de melhoria contínua dos procedimentos.

8.11. Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de sistemas operacionais, visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas.

8.12. Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de *softwares* de apoio, tais como: ferramentas de desenvolvimento, ferramentas de gerenciamento de impressão, de rede, de segurança e outros, visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas.

8.13. Suporte à integração de informações, consistência de sua modelagem, administração de bases de dados; realização de monitoramento, auditoria dos dados, avaliação de performance e de capacidade de Banco de Dados.

8.14. Prescrição de soluções adequadas ao ambiente computacional, sob orientação do gerente/fiscal do contrato.

8.15. Detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização.

8.16. Orientações e esclarecimentos aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada.

8.17. Análise de "*logs*"/eventos dos equipamentos, ferramentas e *softwares* corporativos, com anotações em ferramentas apropriadas e geração de relatórios estatísticos.

8.18. Implantação, manutenção e disponibilização de documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados.

8.19. Operação e testes de redes, equipamentos de comunicação de infraestrutura, dados e armazenamento físico e lógico.

8.20. Registrar nos aplicativos específicos os atendimentos para os canais *web*, *e-mail*, *Chat*, correio de voz e demais canais, obedecendo aos procedimentos padronizados.

8.21. Registro, em relatórios e aplicações apropriadas, de todas as ocorrências de falhas identificadas, correções, intervenções, manutenções e instalações em que cada serviço for submetido, além do tempo de parada e *recovery*.

8.22. Geração de relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pela CONTRATANTE como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas.

8.23. Encerramento de todo e qualquer atendimento com os devidos registros no sistema de gestão de chamados.

8.24. Execução e intervenção remota em estação de trabalho de usuários da rede, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos.

8.25. Geração e ajustes das documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo-as sempre atualizadas e nas últimas versões.

8.26. Execução de atividades auxiliares de planejamento, modelagem, desenvolvimento, implantação, monitoramento, controle, suporte e manutenção de bases de dados de sistemas,

com o objetivo de garantir o armazenamento, acesso, consistência, integridade, disponibilidade e segurança das informações utilizadas pelos usuários da CONTRATANTE, bem como dar suporte aos que desenvolvem sistemas com a utilização de tecnologias, ferramentas e o banco de dados disponíveis no ambiente existente.

8.27. Configuração e administração de equipamentos, servidores de mensageria e editoração eletrônica, arquivos, aplicação, intranet, internet, impressão e outros de controles e de gestão, além dos controladores de domínio no ambiente operacional da CONTRATANTE.

8.28. Execução de instalação e configuração de equipamentos e materiais de comunicação de dados, tanto físicos quanto lógicos para ambiente de rede e sistemas operacionais.

8.29. Subsídio aos servidores da CONTRATANTE quanto ao dimensionamento da capacidade de *hardware* e configuração dos servidores de serviços, aplicações e bancos de dados para garantir sua disponibilidade.

8.30. Manutenção dos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção em funcionamento, alinhados ao *checklist* de qualidade a ser finalizado durante a transição, bem como em relação a normativos internos como o Metodologia de Desenvolvimento de Software e a Política de Segurança da Informação, garantindo sua estabilidade, confiabilidade e desempenho.

8.31. Manutenção e subsídios para implantação de sistemas de alta disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para aplicações críticas.

8.32. Aplicação de forma proativa dos arquivos de atualização de *software* e correção de falhas nos servidores e firmwares dos demais ativos de TIC.

8.33. Procedimentos de testes de vulnerabilidades conforme as práticas de Segurança da Informação.

8.34. Possibilitar a administração do *storage*, físicos ou virtuais, em todas as suas funcionalidades, destacando:

8.34.1 Virtualização de volumes;

8.34.2 Particionamento;

8.34.3 Cópias por ponteiros;

8.34.4 Replicação/duplicação de dados;

8.34.5 Designação de LUNs e volumes NFS/CIFS;

8.34.6 Criação de volumes lógicos;

8.34.7 Monitoramento de desempenho, espaço e auditoria de falhas;

8.34.8 Aumento e/ou diminuição de volumes lógicos.

8.35. Manutenção da infraestrutura de rede, compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional da CONTRATANTE (*hardware* e *software*), no que diz respeito à sua infraestrutura de rede corporativa (física e lógica), servidores e estações de trabalho, administração de rede e segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de *proxy* e antivírus, rede independente de armazenamento de dados do tipo *Storage* e unidades robóticas de *backup* com uso de ferramenta profissional corporativa, roteadores e *switches* atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério da CONTRATANTE.

8.36. Manutenção das diversas Bases de Dados, compreendendo os serviços e atividades inerentes à administração de dados e informações, preenchimento e manutenção, administração e desenvolvimento de bases de dados corporativas, manutenção e desenvolvimento de rotinas para extração de dados em ambiente baseado em Bancos de Dados Corporativos e Auxiliares como o *SQL Server* e o SGBD no qual o sistema de gestão de demandas será persistido, podendo ser modificado no futuro a critério da CONTRATANTE.

8.37. Suporte à equipe técnica presencial de atendimento a usuários, seja por meio de central telefônica, nas dependências ou não da CONTRATANTE, seja via requisição de serviços através de sistema próprio, correio eletrônico, acesso remoto e qualquer outra forma de comunicação eletrônica, compreendendo os serviços e atividades inerentes aos sistemas operacionais adotados pela CONTRATANTE para os usuários, pacotes de serviços para estações, ferramentas de acesso e comunicação e aplicações de sistemas específicos em padrão *Microsoft* ou livre, atualmente em uso, podendo no entanto ser modificado no futuro a critério da CONTRATANTE.

8.38. A CONTRATADA será responsável pela execução das atividades do serviço de monitoramento inteligente e pela manutenção da disponibilidade da infraestrutura tecnológica da CONTRATANTE, isto é, os ativos, seus itens de configuração, os serviços que compõem, que por sua vez sustentam as áreas de negócio da CONTRATANTE, usando as ferramentas de monitoração e visibilidade adotadas pela CONTRATANTE.

8.39. O monitoramento deverá acontecer sempre para se antevir a problemas e falhas apoiados por ferramentas de monitoramento e diagnóstico específicas para tal de responsabilidade da CONTRATADA.

8.40. Esta equipe deverá ter como ponto de contato o líder técnico/preposto, que será o responsável pela integração dos serviços entre as demais equipes.

8.41. A CONTRATADA deverá durante o período de vigência do contrato, realizar atividades de monitoramento para garantir a disponibilidade dos serviços conforme o Catálogo de Serviços, realizando para tal as atividades elencadas abaixo, dentre outras atividades relacionadas a serem definidas durante a transição:

8.42. Monitorar os diversos tipos de ativos, itens de configuração e serviços de TIC que compõem o negócio da CONTRATANTE, conforme descrito nos seguintes Anexos do Edital: ANEXO VI - CATÁLOGO DE SERVICOS e ANEXO XIX - CARACTERÍSTICAS DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA CONTRATANTE, tais como *access points*, *firewalls,* servidores, *storages*, *switches*, AD, Banco de Dados, *links* de conectividade etc. O percentual de tolerância de uso para cada ativo (uso de CPU, banda, disco etc.).

8.43. A CONTRATADA deverá prover e garantir ferramentas de monitoramento integrada com a ferramenta de gestão de chamados (ITSM), ANEXO VI do Edital. Tal integração deverá ser NATIVA ou através de API, para registros de EVENTOS, ALERTAS, INCIDENTES, não se limitando a estes.

8.44. A CONTRATANTE atualmente utiliza a solução *Zabbix* 4.4. que já está parametrizada e deverá ser atualizada e mantida pela equipe da contratada.

8.45. Para a prestação dos serviços de Orquestração e Gestão Inteligente a CONTRATADA deverá suportar minimamente as seguintes funcionalidades:

8.46. A solução e equipe devem prover a abertura de *ticket* e/ou confirmar a abertura automática do mesmo em caso de incidente, caracterizado como qualquer evento, identificado ou não, que afete a disponibilidade ou performance de um item de configuração, ativo ou serviço de TIC.

8.47. Acionar tempestivamente, em caso de incidente, as equipes responsáveis pelo ambiente apontado na matriz de comunicação relacionado ao ativo/serviço, configurada na ferramenta de Gestão de Serviço.

8.48. Garantir a confirmação da notificação pelo responsável, não tendo sido encontrado o responsável para o contato, escalar o chamado para outro responsável segundo a hierarquia expressa na matriz de comunicação bem como para o LÍDER TÉCNICO e configurada na ferramenta de Gestão de Serviço.

8.49. O encerramento do *ticket* do incidente deve ser precedido da comunicação / confirmação da conclusão da solução, isto é, o retorno do serviço ou ativo, com o responsável na matriz de comunicação ou com o LÍDER TÉCNICO.

8.50. Manutenção da base de conhecimento para o aprimoramento da resolução proativa de problemas pela equipe, quando aplicável.

8.51. *Ticket* reaberto para o mesmo incidente, que tenha sido encerrado inapropriadamente, deverá ser associado ao *ticket* original, do qual serão contados os prazos originais para resolução.

8.52. Aleatoriamente os *tickets* fechados poderão ser verificados a fim de confirmar sua resolução e/ou qualidade dos serviços. Sua reabertura implicará na manutenção dos prazos originais para atendimento.

8.53. Em termos gerais, o prazo de solução, contado para fins de SLA, será aquele entre a abertura do *ticket* (*status* aberto ou iniciado) e seu atendimento (*status* atendido). A confirmação da solução, pelo demandante, pelo PREPOSTO/LÍDER, ou pelo responsável na matriz de comunicação, mudará o *status* do *ticket* de atendido para fechado.

8.54. O serviço de monitoração deve realizar a gestão de eventos/processos provendo uma estrutura de análise preditiva para oferecer aos usuários a capacidade de resolver problemas identificando a causa raiz associada.

8.55. Na prestação desse serviço a CONTRATADA deverá ser capaz de prevê as necessidades de capacidade atual e futura da infraestrutura no que tange à análise de capacidade do ambiente através de sua taxa de ocupação dos recursos computacionais (memória, armazenamento, processamento) dos servidores físicos e virtuais, *storages* e *switches*.

8.56. Com apoio da equipe técnica N2, construir/atualizar o desenho de plantas baixa indicando a localização de todos os pontos de rede de uma unidade bem como os locais de passagem de eletrocalhas tanto do cabeamento horizontal quanto vertical.

8.57. Configurar sistema de provisionamento automática de solução Voip em uso pela CONTRATANTE, incluindo, mas não se limitando, a atividades de configuração de ramal, site, VLAN, etc.

9. Requisitos de Sustentação e Gestão da Infraestrutura de TIC de 3º Nível

9.1 Atividades presencial e/ou remoto deverão ser realizadas em conformidade com os horários e períodos programados e determinados pela CONTRATANTE:

9.2 Serviços e atividades de suporte técnico ao atendimento deverão ser realizados prioritariamente durante o expediente normal da organização.

9.3 Manutenções evolutivas e proativas, assim como as programadas deverão ser realizadas prioritariamente **fora do expediente normal da organização,** ou seja, durante as madrugadas ou em finais de semana e feriados.

9.4 Atividades que não possuam rotinas e processos proativos normatizados e documentados serão objeto de reuniões com a participação da CONTRATANTE para sua normatização e documentação das rotinas e processos. Compete aos profissionais da CONTRATADA a construção e cadastramento em sistema de gestão dos documentos referente ao mapeamento de rotinas e processos.

9.5 Execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, deverão ser contempladas com todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, estudos de boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.

9.6 Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório mantido pela CONTRATADA para esse fim.

9.7 Apoiar a equipe técnica para execução de demandas da CONTRATANTE, nos serviços de administração de rotinas, implantação documentada de recursos e procedimentos, controle, operação e monitoração da infraestrutura de redes para os serviços, quanto a:

9.8 Elaboração de procedimentos, programação e de controle das atividades operacionais e de instalação.

9.9 Avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração dos produtos da solução (servidores e elementos físicos ativos como roteadores e *switches*).

9.10 Análise, suporte e acompanhamento da produção de sistemas operacionais e de suporte à infraestrutura, visando o cumprimento de prazos de entregas dos produtos finais (relatórios, arquivos, atualizações, publicações, entre outros semelhantes);

9.11 Padronização, mensuração e avaliação dos indicadores de nível de serviço da rede e suporte aos serviços de rede.

9.12 Apoiar e submeter à aprovação da CONTRATANTE e, depois de aprovado, implantar, operacionalizar e monitorar:

9.13 Recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho;

9.14 Subsídios para implementação de gerências de serviços e contingências dos recursos computacionais, readaptando os processos necessários para atender a gestão implementada;

9.15 Auxiliar a CONTRATANTE, quando demandado, quanto à elaboração de normas, padrões e procedimentos relativos ao uso da infraestrutura computacional;

9.16 Subsidiar a CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços da rede seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;

9.17 Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas.

9.18 Avaliar e recomendar à CONTRATANTE a adequação de processos que permitam a implantação dos sistemas planejados ou que proporcionem maior produtividade.

9.19 Apoiar e auxiliar a equipe técnica da CONTRATANTE, quando demandado por Ordens de Serviços, no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:

9.19.1. Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas de qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pela CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente;

9.19.2. Projeto, exame, implantação, suporte e manutenção de sistemas de segurança para ambientes operacionais, configuração e suporte de LANs, WANs e *links* corporativos de acesso *WEB*;

9.19.3. Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambiente operacionais adotados pela CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência e de segurança, definição de normas para controle de acesso, de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente.

9.19.4 Elaboração e ajustes de "*templates*" apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais.

9.19.5. Executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pela CONTRATANTE, dentro do prazo negociado e especificado nas Ordens de Serviços, atendendo o padrão de qualidade exigido.

9.20 Serviços deverão ser executados por recursos especialistas habilitados, com base em programas de formação e certificações oficiais, e com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, com capacidade técnica mínima para atender à complexidade especificada no procedimento.

9.21 Apresentar relatório periódico das atividades realizadas pela CONTRATADA, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados e o custo dispendido para atendimento.

9.22 Incluir nos projetos as especificações dos equipamentos, dos cabos e de todos os materiais e equipamentos necessários ao perfeito funcionamento dos serviços, os quais deverão satisfazer os requisitos mínimos definidos nos processos de padronização da CONTRATANTE.

9.23 Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe da CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observadas as rotinas internas da Organização, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas.

9.24 Testar todos os serviços depois de concluídos, na presença da área demandante e/ou da fiscalização da CONTRATANTE, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.

9.25 Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções necessárias para o pleno funcionamento dos serviços.

9.26 Planejar, definir e especificar atividades e montar os modelos globais de execução das tarefas, negociando com a CONTRATANTE a implementação das fases propostas.

9.27 Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviços acordados e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas e demais informações relevantes para as novas Ordens de Serviços, tais como:

estatísticas de disponibilidades dos serviços, de uso da banda de acesso *internet*, de infecção por vírus e erros operacionais, de manutenções corretivas etc.

9.28 Serviços solicitados nos chamados que dependerem de outras equipes que não a da CONTRATADA, terão os prazos suspensos a partir do encaminhamento, voltando a contagem tão logo sejam devolvidos pela área responsável.

9.29 A prestação dos serviços objeto deste contrato deverá incluir a disponibilidade de profissionais da CONTRATADA em regime de **sobreaviso**, assegurando a continuidade operacional da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da CONTRATANTE.

10. Requisitos de qualificação profissional N3 Infraestrutura de TIC - Obrigatórios

Tabela - Requisitos de qualificação profissional

Descrição Categoria	**Perfil Profissional**	**Certificações Obrigatórias**	**Experiência Profissional**
Monitoramento de Serviços de TI	Analista de suporte computacional Pleno	1. Certificação Itil v3 ou superior;	Experiência mínima de 02 (dois) anos na área de serviços de TIC.
Segurança da Informação de TIC	Gerente de segurança da informação	1. Certificação Itil v3 ou superior; 2. Certificação Auditor Líder ISO 27001; 3. Certificado de participação em curso oficial da Huawei HCIA Cloud Services - mínimo 40h;	Experiência mínima de 01 (um) ano de experiência em gestão acrescido de um curso de especialização em segurança da informação e Gestão com carga horária mínima de 360h.
	Administrador em segurança da informação - Sênior	**No mínimo um integrante** da área deve possuir uma das seguintes certificações 1. Certificação ISO 27001; 2. Certificação FCF - *Fortinet* ou equivalente; 3. Certificado de participação em curso oficial da Huawei HCIA Cloud Services - mínimo 40h;	Experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades de segurança da informação.
	Administrador em segurança da informação - Pleno		Experiência mínima de 02 (dois) anos em tecnologia da informação.
Conectividade e Comunicação	Analista de redes e de comunicação de dados - Sênior	**No mínimo um integrante** da área deve possuir uma das seguintes certificações:	Sênior deve ter experiência mínima de 05 (cinco) anos na área de redes e comunicações.

Descrição Categoria	Perfil Profissional	Certificações Obrigatórias	Experiência Profissional
	Analista de redes e de comunicação de dados - Pleno	1.Certificação *Cisco Certified Network Associate* (CCNA) ou equivalente; 2. Certificação ISO 27001; 3. Certificado de participação em curso oficial da Huawei HCIA Cloud Services - mínimo 40h;	Pleno deve ter experiência mínima de 03 (três) anos na área de redes e comunicações.
Sustentação de Banco de Dados	Administrador de banco de dados - Sênior	**No mínimo um integrante** da área deve possuir uma das seguintes certificações: 1. Certificação *Itil* v3 ou superior; 2. Certificação Azure *Database* Administrator *Associate*	Sênior deve ter experiência mínima de 03 (três) anos na área de banco de dados.
	Administrador de banco de dados - Pleno		Pleno deve ter experiência mínima de 02 (anos) anos na área de banco de dados.
Gestão de Infraestrutura	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1. Certificação ISO 20000 2. Certificado de participação em curso oficial da Huawei HCIA Cloud Services - mínimo 40h;	Experiência mínima de 10 (dez) anos na área de sustentação de Infraestrutura.
	Administrador de sistemas operacionais - Sênior	**No mínimo um integrante** da área deve possuir uma das seguintes certificações: 1. Certificação Itil v3 ou superior; 2. Certificação AZ800 (Administração de infraestrutura de núcleo híbrido do *Windows Server*). 3. Certificado de participação em curso oficial da Huawei HCIA Cloud Services - mínimo 40h;	Experiência mínima de 05 (cinco) anos na área de sustentação de Sistemas Operacionais.
	Administrador de sistemas operacionais - Pleno		Experiência mínima de 03 (três) anos na área de sustentação de Sistemas Operacionais.
	Administrador de sistemas operacionais - Junior		Experiência mínima de 01 (um) ano na área de sustentação de Sistemas Operacionais.
Sustentação de Aplicações em *Cloud*	Especialista em *Cloud* - Sênior	**No mínimo um integrante** da área deve possuir uma das seguintes certificações: 1. Certificação Itil v3 ou superior; 2. Certificação AZ 900 ou equivalente; 3. Certificação AZ 104 ou equivalente;	Experiência profissional de 3 (três) anos na área de sustentação de Cloud, acrescido de curso de especialização em cloud com carga horária mínima de 360h.

Descrição Categoria	Perfil Profissional	Certificações Obrigatórias	Experiência Profissional
		4. Certificado de participação em curso oficial da Huawei HCIA Cloud Services - mínimo 40h;	

10.1. Para os perfis que há a alocação de mais de um profissional é admitido a combinação de certificações para atender a todas as certificações obrigatórias, por exemplo, para o perfil Administrador de sistemas operacionais sênior é admitido que um tenha a certificação nº 1 (um) e o outro (pleno) tenha a certificação nº 2 (dois).

10.2. Todos os integrantes do serviço de orquestração e gestão inteligente da infraestrutura de TIC devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Superior, Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.

10.3. A CONTRATADA terá no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, para apresentar as certificações conforme exigências dos perfis.

ANEXO XIII - ACORDOS MÍNIMOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS - AMNS

1. A gestão, a fiscalização do contrato e a avaliação da qualidade dos serviços se darão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de serviço, que comporão o Acordo de Níveis Mínimos de Serviço entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

2. O nível de serviço indica a variação, considerada aceitável pela CONTRATANTE, dos indicadores de atendimento.

3. A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela CONTRATANTE, configuram-se como não cumprimento do Acordo Mínimo de Nível de Serviço, devendo neste caso, ser aplicada a penalidade definida em cláusula específica do contrato.

4. Para fins de aplicação de glosas e sanções cada serviço será precificado a partir dos valores apresentados na Proposta de Preço em observação ao Anexo V.

5. Caso a CONTRATADA não atenda aos indicadores mínimos de serviço, para efeito de aplicação de glosas, estas serão cumulativas limitadas a 20% do valor do serviço, ou seja, 20% para cada serviço licitado, limitado ao desconto de até 20% na fatura mensal.

6. Os indicadores são distintos por serviço, podendo a contratada sofrer glosas cumulativamente caso não atinja os valores mínimos de níveis de serviços.

7. Todos os chamados deverão ser classificados como: tipo do chamado, nível em que foi encerrado; descrição da categoria e severidade.

7.1. Os chamados encerrados no 2º nível deverão ter sua descrição da categoria cadastrado como "Técnico Residente" e "Técnico Não Residente"

7.2. Os chamados encerrados no 3º nível deverão ter sua descrição da categoria cadastrado conforme o serviço responsável por seu encerramento, ou seja: Monitoramento de Serviços de TI; Segurança da Informação de TIC; Conectividade e Comunicação; Sustentação de Banco de Dados; Sustentação de Aplicações *on-primese*; e Sustentação de Aplicações em Cloud.

8. Todos os chamados deverão ser classificados de acordo com sua severidade utilizando a Tabela - Classificação de Severidade para uso no SLA. Essa classificação pode ser realizada por qualquer membro da equipe técnica, porém, preferencialmente, pelo serviço de Orquestração de Central de Serviços de 1º Nível - Remoto. A CONTRATANTE reserva-se o direito de reclassificar a severidade de qualquer chamado razão pela qual os indicadores que fazem uso da severidade deverão então ser recalculados.

8.1. Criticidade:

8.1.1. Baixa: Representa os casos de recursos ou aplicações de TIC que, uma vez afetados, não chegam a paralisar os negócios, afetando principalmente o usuário que reportou o problema sem afetar significativamente o trabalho de outros usuários do órgão;

8.1.2. Média: Representa os casos de recursos ou aplicações de TIC que, uma vez afetados, não paralisam o negócio do órgão de forma direta, mas podem afetá-lo substancialmente se as causas de seus problemas não forem sanadas com agilidade;

8.1.3. Alta: Representa os casos de equipamentos ou aplicações que, uma vez afetados, podem paralisar atividades críticas para o andamento do negócio do órgão.

8.1.4. VIP: Representa os casos considerados de criticidade "Alta" e envolvidos na atividade fim de defensores e sistemas relacionados.

8.2 Disponibilidade:

8.2.1. Disponível: São os casos em que o recurso ou aplicação se encontra em funcionamento, apesar de apresentar problemas operacionais. Enquadram-se nesta classificação os casos de aplicações com performance afetada sem, contudo, impossibilitar sua utilização pelo usuário final;

8.2.2. Parcialmente Disponível: São os casos em que determinado recurso ou aplicação tem parte de suas funcionalidades indisponíveis, porém sem afetar a utilização do recurso como um todo. Enquadram-se nesta classificação os casos de aplicações que tem parte de suas funcionalidades afetadas, porém sem impactar o negócio significativamente;

8.2.3. Indisponível: São os casos em que recursos ou aplicações de TIC estão completamente indisponíveis para seu(s) usuário(s), que não consegue(m) efetuar nenhuma operação no recurso ou aplicação em questão.

Tabela - Classificação de Severidade para uso no SLA

Criticidade	**Disponível**		
	Disponível	**Parcialmente Disponível**	**Indisponível**
ALTA/VIP	Severidade 2	Severidade 1	Severidade 1

MÉDIA	Severidade 3	Severidade 2	Severidade 1
BAIXA	Severidade 3	Severidade 3	Severidade 2

9. Os chamados também deverão ser classificados pelo seu tipo sendo aplicado as seguintes classificações:

9.1. Incidente (*Incident*): Qualquer interrupção ou redução na qualidade de um serviço de TI. Ex: sistema fora do ar, erro de login.

9.2. Requisição de Serviço (*Service Request*): Solicitação padrão que não envolve falha. Ex: criação de um usuário, solicitação de acesso, instalação de software.

9.3. Problema *(Problem*): A causa raiz de um ou mais incidentes. Pode ser aberto quando incidentes recorrentes são detectados.

9.4. Mudança (*Change Request*): Solicitação para modificar algum componente da infraestrutura ou processo. Ex: upgrade de servidor, troca de versão de software.

10. Os chamados classificados com o tipo "Requisição de Serviço" deverão possuir campo para armazenar o prazo SLA acordado com o Fiscal Técnico do Contrato sendo este prazo utilizado como controle para qualquer SLA relacionado a este tipo de chamado.

11. Após classificado o chamado, os tempos máximos de atendimento para fins de SLA estão definidos na Tabela - Tempos de Atendimento com base na severidade e o nível onde o chamado foi encerrado.

Tabela - Tempos de Início Atendimento com base na severidade, data de abertura e o nível onde o chamado foi encerrado

Nível onde o chamado foi encerrado	Severidade 1	Severidade 2	Severidade 3
Orquestração de Central de Serviços de 1º Nível - Remoto	30 min úteis	1 hora útil	2 horas úteis
Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível - Técnico Residente	45 min úteis	2 horas úteis	3 horas úteis
Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível - Técnico Não Residente	3 dias úteis	4 dias úteis	5 dias úteis
Orquestração e Gestão da Infraestrutura de TIC de 3º Nível	1 hora corrida	3 horas corridas	8 horas corridas

* minuto/hora/dia útil refere-se ao período de tempo dentro no qual a CONTRATANTE realiza suas atividades, excluindo finais de semana, feriados e horários fora do expediente padrão de trabalho. Para fins de cálculo considera-se um dia útil o intervalo de 8 horas compreendido entre 9 e 12 hs e 13 às 18 hs.

11.1. Dado a natureza complexa dos atendimentos realizados pelo serviço de Orquestração e Gestão da Infraestrutura de TIC de 3º Nível e/ou chamados do tipo “Requisições de Serviço”, os tempos utilizados para cálculo do SLA relacionado ao encerramento do chamado poderão ser negociados a cada chamado com Fiscal Técnico do contrato.

11.2. Não será imputado a CONTRATADA penalidade por descumprimento de SLA quando o atendimento for transferido para outro CONTRATADO da CONTRATANTE. Nesta situação o chamado ficará suspenso até que a demanda repassada para o outro contratado seja solucionada.

12. Detalhamento dos Indicadores

12.1. Indicadores específicos para o serviço de Orquestração de Central de Serviços de 1º Nível - Remoto Todas as Categorias

12.1.1. Índice de chamadas telefônicas abandonadas

12.1.1.1. Finalidade: Aferir se está ocorrendo muito abandono de ligações telefônicas, impactando a qualidade do atendimento do serviço de Orquestração de Central de Serviços de 1º Nível – Remoto;

12.1.1.2. Meta a cumprir: ≤ 10%;

12.1.1.3. Instrumento de medição: Relatório gerado pela central telefônica, contendo estatísticas de chamadas recebidas, atendidas e abandonadas;

12.1.1.4. Forma de acompanhamento: Análise de relatório gerado pela central telefônica, contendo estatísticas de chamadas recebidas, atendidas e abandonadas;

12.1.1.5. Periodicidade: Mensal;

12.1.1.6. Mecanismo de cálculo (%): (Total de chamadas telefônicas abandonadas / Total de chamadas telefônicas) x 100;

12.1.1.7. Início da vigência: Data de início do contrato;

12.1.1.8. Faixa no ajuste no pagamento:

12.1.1.8.1. 0% a 10% → Pagamento integral;

12.1.1.8.2. 10% a 15% → Glosa de 5% sobre valor do contrato referente ao serviço de Orquestração de Central de Serviços de 1º Nível – Remoto;

12.1.1.8.3. 15% a 20% → Glosa de 10% sobre valor do contrato referente ao serviço de Orquestração de Central de Serviços de 1º Nível – Remoto;

12.1.1.8.4. > 20% → Glosa de 20% sobre valor do contrato referente ao serviço de Orquestração de Central de Serviços de 1º Nível – Remoto.

12.1.1.9. Sanções:

12.1.1.10. Se o abandono for superior a 20% por 3 meses consecutivos, aplicar multa de 5% sobre o valor pago por todos os serviços no mês de apuração;

12.1.1.11. Se o abandono for superior a 30 por 3 meses consecutivos, além da multa, deverá ser entregue pela CONTRATADA um plano de recuperação operacional com medidas corretivas (ex.: aumento de equipe, reconfiguração do fluxo de chamadas).

Observações:

- Deve ser disponibilizado acesso somente leitura a interface de administração da URA para que fiscais da CONTRATANTE possam gerar o relatório, sem intervenção da CONTRATADA.
- Deve-se correlacionar o número de chamadas abandonadas com o tempo médio de espera (TME) na URA. Se o tempo de espera for elevado, pode ser necessário revisar o dimensionamento da equipe.
- Se houver aumento na taxa de abandono em horários específicos, recomenda-se o ajuste na escala de atendimento.
- A implementação de um *callback* automático pode ser avaliada para reduzir o abandono em momentos de alta demanda.

12.1.2. Tempo médio na fila de espera

12.1.2.1. Finalidade: Apurar o tempo de espera médio para atendimento por telefone;

12.1.2.2. Meta a cumprir: ≤ 30 segundos;

12.1.2.3. Instrumento de medição: Relatório gerado pela central telefônica, contendo o tempo de espera por chamada antes de atendimento ou abandono;

12.1.2.4. Forma de acompanhamento: Análise de relatório gerado pela central telefônica, contendo estatísticas;

12.1.2.5. Periodicidade: Mensal;

12.1.2.6. Mecanismo de cálculo (Segundos): Somatório dos tempos de espera das chamadas telefônicas / Total de chamadas telefônicas;

12.1.2.7. Início da vigência: Data de início do contrato;

12.1.2.8. Faixa no ajuste no pagamento:

12.1.2.8.1. Até 30 segundos → Pagamento integral;

12.1.2.8.2. 31 a 45 segundos → Glosa de 5% sobre valor do contrato referente ao serviço de Orquestração de Central de Serviços de 1º Nível – Remoto;

12.1.2.8.3. 46 a 60 segundos → Glosa de 10% sobre valor do contrato referente ao serviço de Orquestração de Central de Serviços de 1º Nível – Remoto;

12.1.2.8.4. Acima de 60 segundos → Glosa de 20% sobre valor do contrato referente ao serviço de Orquestração de Central de Serviços de 1º Nível - Remoto e plano de ação obrigatório.

12.1.2.9. Sanções:

12.1.2.10. Se o tempo médio de espera for superior a 60 segundos por 3 meses consecutivos, aplicar multa de 5% sobre o valor pago por todos os serviços no mês de apuração;

12.1.2.11. Se ultrapassar 90 segundos, além da multa, exigir um plano de recuperação operacional com medidas corretivas, como aumento de equipe ou otimização do fluxo da URA.

Observações:

- Deve ser disponibilizado acesso somente leitura a interface de administração da URA para que fiscais da CONTRATANTE possam gerar o relatório, sem intervenção da CONTRATADA.
- Se o tempo médio de espera for alto em determinados horários, recomenda-se ajuste da escala de atendimento ou implementação de *call-back* automático.

12.1.3. Índice de chamados atendidos no 1º Nível

12.1.3.1. Finalidade: Apurar a percentagem de chamados que são atendidos diretamente pelo 1º nível;

12.1.3.2. Meta a cumprir:≥ 60%;

12.1.3.3. Instrumento de medição: Extração mensal de relatórios na ferramenta de ITSM contendo a quantidade de chamados atendidos;

12.1.3.4. Forma de acompanhamento:

12.1.3.4.1. Extração mensal de relatórios da ferramenta de ITSM contendo a quantidade de chamados atendidos;

12.1.3.4.2. Identificação de padrões recorrentes, como reabertura por falha na execução da solução ou erro de diagnóstico;

12.1.3.4.3. Revisão trimestral qualitativa de chamados atendidos para auditoria e identificação de causas-raiz.

12.1.3.5. Periodicidade: Mensal;

12.1.3.6. Mecanismo de cálculo (%): (Total de chamados atendidos pelo 1º Nível / Total de chamados registrados) x 100;

12.1.3.7. Início da vigência: Data de início do contrato;

12.1.3.8. Faixa no ajuste no pagamento:

12.1.3.8.1. ≥ 60% → Pagamento integral;

12.1.3.8.2. 50% a 60% → Glosa de 5% sobre o valor do contrato referente à Orquestração de Central de Serviços de 1º Nível – Remoto;

12.1.3.8.3. 40% a 50% → Glosa de 10% sobre o valor do contrato referente à Orquestração de Central de Serviços de 1º Nível – Remoto;

12.1.3.8.4. < 40% → Glosa de 20% sobre o valor do contrato referente à Orquestração de Central de Serviços de 1º Nível - Remoto e exigência de plano de ação corretivo.

12.1.3.9. Sanções:

12.1.3.9.1. Se o percentual for inferior a 40% por 3 meses consecutivos, multa aplicar multa de 5% sobre o valor pago por todos os serviços no mês de apuração;

12.1.3.9.2. Se o percentual for inferior a 30%, além da multa, exigir um plano de recuperação operacional, incluindo revisão dos fluxos de atendimento, capacitação da equipe e análise da triagem dos chamados.

Observações:

- Consideram-se atendidos os chamados fechados com solução, não devendo ser considerados os chamados fechados sem solução

12.2. Indicadores específicos para o serviço de Orquestração e Gestão da Infraestrutura de TIC de 3º Nível Todas as Categorias.

12.2.1. Índice de cumprimento de prazo das Requisições de Serviço.

12.2.1.1. Finalidade: Avaliar a eficácia no cumprimento dos prazos estabelecidos para as atividades de Requisições de Serviço, garantindo que as entregas sejam feitas dentro do período planejado;

12.2.1.2. Meta a cumprir: ≥ 90%;

12.2.1.3. Instrumento de medição: Extração mensal da ferramenta de ITSM de todos os chamados cujo tipo seja Requisição de Serviço.

12.2.2. Forma de acompanhamento:

12.2.2.1. Extração mensal de relatórios da ferramenta de ITSM as seguintes informações dos chamados encerrados cujo tipo seja "Requisição de Serviço": número; data de abertura; data de encerramento; e SLA pactuado.

12.2.3. Periodicidade: Mensal;

12.2.4. Mecanismo de cálculo (%): (Somatório de requisições de serviço entregues dentro do prazo / Total de requisições de serviço entregues) x 100;

12.2.5. Início da vigência: Data de início do contrato;

12.2.6. Faixa no ajuste no pagamento:

12.2.6.1. ≥ 90% → Pagamento integral;

12.2.6.2. 85% a 89% → Glosa de 0,1% sobre o valor do contrato;

12.2.6.3. 70% a 84% → Glosa de 0,3% sobre o valor do contrato;

12.2.6.4. < 70% → Glosa de 0,4% sobre o valor contrato e exigência de plano de recuperação.

12.2.7. Sanções:

12.2.7.1. Se o índice for inferior a 70% por 3 meses consecutivos, aplicar multa de 5% sobre o valor pago por todos os serviços no mês de apuração;

12.2.7.2. Se inferior a 50%, exigir revisão do planejamento estratégico e possível reestruturação de equipe/processos.

Observações:

- Serão contabilizados para este indicador apenas as atividades classificadas como "Requisição de Serviço" encerradas no mês do seu cálculo, independentemente de sua data de início.
- Deve-se considerar justificativas de alteração de SLA, como mudanças de escopo aprovadas ou dependências externas incontroláveis.

- Se houver tendência de atraso, recomenda-se análise de lições aprendidas e revisão de estimativas futuras.

12.3. Indicadores específicos para o serviço de Orquestração e Gestão da Infraestrutura de TIC de 3º Nível - Apenas Categorias: Monitoramento de Serviços de TI; Conectividade e Comunicação; Sustentação de Banco de Dados; Sustentação de Aplicações *on-premise* e Sustentação de Aplicações em *Cloud* .

12.3.1. Disponibilidade de um ambiente/serviço;

12.3.2. Finalidade: Apurar a disponibilidade do ambiente durante o período especificado;

12.3.3. Meta a cumprir: ≥ 95%;

12.3.4. Instrumento de medição: Sistema de monitoramento contínuo da disponibilidade dos serviços;

12.3.5. Forma de acompanhamento:

12.3.5.1. Extração mensal dos relatórios de *uptime* e *downtime*;

12.3.5.2. Verificação se indisponibilidades justificadas estão documentadas.

12.3.6. Periodicidade: Mensal;

12.3.7. Mecanismo de cálculo (%): (Horas Totais de Funcionamento no Período - Horas de Manutenção Preventiva - Horas Indisponíveis Justificadas) / (Horas Totais no Período - Horas de Manutenção Preventiva - Horas Indisponíveis Justificadas) x 100;

12.3.8. Início da vigência: Data de assinatura do contrato;

12.3.9. Faixa no ajuste no pagamento:

12.3.9.1. ≥ 95% → Pagamento integral;

12.3.9.2. 90% a 95% → Glosa de 5% sobre o valor pago pela Categoria afetada referente ao serviço de Orquestração e Gestão de toda Infraestrutura de TIC de 3º Nível;

12.3.9.3. 85% a 90% → Glosa de 10% sobre o valor pago pela Categoria afetada referente ao serviço de Orquestração e Gestão de toda Infraestrutura de TIC de 3º Nível;

12.3.9.4. < 85% → Glosa de 20% sobre o valor pago pela Categoria afetada referente ao serviço de Orquestração e Gestão de toda Infraestrutura de TIC de 3º Nível e exigência de plano de recuperação;

12.3.10. Sanções:

12.3.10.1. Se a disponibilidade for inferior a 85% por 3 meses consecutivos, aplicar multa de 5% sobre o valor pago por todos os serviços no mês de apuração;

12.310.2. Se for inferior a 80%, além da multa, exigir um plano de recuperação operacional, incluindo revisão da infraestrutura, ajustes em escalas de suporte e medidas corretivas na gestão da disponibilidade.

Observações:

- Deve-se considerar a média aritmética ou ponderada das disponibilidades de cada ativo/serviço
- Serviços prestados por outro contratado da CONTRATANTE deverão ser monitorados pela CONTRATADA, porém não serão aplicados nenhum SLA relacionado ao serviço
- A definição dos serviços monitorados poderá ser revisada a qualquer momento pelo Fiscal Técnico, porém, atualmente os seguintes serviços deverão ser monitorados: *Microsoft Active Directory*; CONTRATANTE Digital; SEI; Link de Dados; Central Telefônica; Servidor de Arquivos; Servidor de Impressão; Banco de dados e aplicações web.

12.4. Todos os Serviços em Todas as Categorias

12.4.1. Quantidade de chamados (requisição e incidentes) iniciados dentro do prazo;

12.4.2. Finalidade: Apurar a quantidade de chamados iniciados dentro do prazo estabelecido na Tabela 2 - Tempos de Início Atendimento com base na severidade, data de abertura e o nível onde o chamado foi encerrado;

12.4.3. Meta a cumprir: ≥ 95%;

12.4.4. Instrumento de medição: Extração automática dos chamados classificados como requisição e incidente, verificando os prazos de atendimento;

12.4.5. Forma de acompanhamento: Extração mensal dos relatórios de chamados atendidos dentro do prazo;

12.4.6. Periodicidade: Mensal;

12.4.7. Mecanismo de cálculo (%): (Total de chamados iniciados dentro do prazo / Total de chamados abertos no período) x 100;

12.4.8. Início da vigência: Data de início do contrato;

12.4.9. Faixa no ajuste no pagamento:

12.4.9.1. ≥ 95% → Pagamento integral;

12.4.9.2. 90% a 94% → Glosa de 5% sobre o valor do contrato referente ao serviço de Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível;

12.4.9.3. 80% a 89% → Glosa de 10% sobre o valor do contrato referente ao serviço de Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível;

12.4.9.4. < 80% → Glosa de 20% obre o valor do contrato referente ao serviço de Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível e exigência de plano de ação corretivo.

12.4.10. Sanções:

12.4.10.1. Se o índice de cumprimento de prazo for inferior a 80% por 3 meses consecutivos, aplicar multa de 5% sobre o valor pago por todos os serviços no mês de apuração;

12.4.10.2. Se inferior a 70%, além da multa, exigir plano de recuperação operacional, incluindo reavaliação de processos, otimização de fluxos de trabalho e redistribuição de equipe.

Observações:

- Se o índice cair abaixo de 90%, recomenda-se análise detalhada das causas dos atrasos, incluindo dimensionamento de equipe, eficiência dos processos e carga de trabalho.
- Pode-se considerar a automatização de alertas para lembrar técnicos e supervisores sobre chamados próximos do vencimento do SLA.

12.4.11. Índice de ineficácia de resolução.

12.4.11.1 Finalidade: Apurar o percentual de chamados que são reabertas em até 7 dias corridos após a sua conclusão;

12.4.11.2. Meta a cumprir: ≤ 20%;

12.4.11.3. Instrumento de medição: Extração mensal de relatórios na ferramenta de ITSM contendo a quantidade de chamados reabertos;

12.4.11.4. Forma de acompanhamento:

12.4.11.5. Extração mensal de relatórios da ferramenta de ITSM contendo a quantidade de chamados reabertos;

12.4.11.6. Identificação de padrões recorrentes, como reabertura por falha na execução da solução ou erro de diagnóstico;

12.4.11.7. Revisão trimestral qualitativa de chamados reabertos para auditoria e identificação de causas-raiz;

12.4.11.8. Periodicidade: Mensal;

12.4.11.9. Mecanismo de cálculo (%): (Total de reaberturas de demandas em até 7 dias após a conclusão / Total de chamados concluídas) x 100;

12.4.11.10. Início da vigência: Data de início do contrato;

12.4.11.11. Faixa no ajuste no pagamento:

12.4.11.11.1. Até 20% → Pagamento integral;

12.4.11.11.2. 20% a 25% → Glosa de 5% sobre o valor do contrato referente ao serviço de Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível;

12.4.11.11.3. 25% a 30% → Glosa de 10% sobre o valor do contrato referente ao serviço de Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível;

12.4.11.11.4. > 30% → Glosa de 20% sobre o valor do contrato referente ao serviço de Orquestração e Gestão da Infraestrutura de TIC de 3º Nível e exigência de plano de ação corretivo.

12.4.11.12. Sanções:

12.4.11.12.1. Se o percentual de reabertura for superior a 30% por 3 meses consecutivos, aplicar multa de 5% sobre o valor pago por todos os serviços no mês de apuração;

12.4.11.12.2. Se ultrapassar 35%, além da multa, exigir um plano de recuperação operacional, incluindo revisão de procedimentos, capacitação da equipe ou ajustes na triagem dos chamados;

Observações:

- Pode-se implementar uma validação pós-atendimento via pesquisa de satisfação para verificar se a reabertura foi causada por uma solução inadequada ou por necessidade de ajustes adicionais.

12.4.12. Índice de vinculação da resolução de requisições de serviço à base de conhecimento;

12.4.13. Finalidade: Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados na base de conhecimento;

12.4.14. Meta a cumprir: ≥ 85%;

12.4.15. Instrumento de medição: Extração automática de requisições resolvidas e suas respectivas vinculações à base de conhecimento;

12.4.16. Forma de acompanhamento:

12.4.16.1. Extração mensal de requisições resolvidas e sua associação com a base de conhecimento;

12.4.16.2. Monitoramento contínuo para identificar padrões de uso e avaliar se os técnicos estão seguindo os procedimentos padronizados;

12.4.16.3. Periodicidade: Mensal;

12.4.16.4. Mecanismo de cálculo (%): (Total de requisições com resolução vinculada à base de conhecimento / Total de requisições resolvidas) x 100;

12.4.16.5. Início da vigência: Data de início do contrato

12.4.17. Faixa no ajuste no pagamento:

12.4.17.1. ≥ 85% → Pagamento integral;

12.4.17.2. 75% a 84% → Glosa de 1% sobre o valor pago por todos os serviços e todas as categorias no mês de apuração;

12.4.17.3. 60% a 74% → Glosa de 2% sobre o valor pago por todos os serviços e todas as categorias no mês de apuração;

12.4.17.4. < 60% → Glosa de 3% sobre o valor pago por todos os serviços e todas as categorias no mês de apuração e exigência de plano de recuperação.

12.4.18. Sanções:

12.4.18.1. Se o índice de vinculação for inferior a 60% por 3 meses consecutivos, aplicar multa de 5% sobre o valor pago por todos os serviços no mês de apuração;

12.4.18.2. Se for inferior a 50%, além da multa, exigir plano de ação corretivo, incluindo capacitação da equipe no uso da base de conhecimento, auditoria dos chamados resolvidos sem KB associada, e criação de novas soluções documentadas.

Observações:

- Chamados resolvidos sem vínculo à base de conhecimento devem ser analisados para verificar se há necessidade de documentar uma nova solução ou se a KB existente não está sendo utilizada corretamente.
- A inclusão de inteligência artificial ou *chatbots* baseados na KB pode otimizar a autossuficiência do usuário e aumentar a *ad* .

12.5.4. Índice de Satisfação do Usuário

12.5.4.1. Finalidade: Apurar se o usuário está sendo bem atendido;

12.5.4.2. Meta a cumprir: ≥ 85%;

12.5.4.3. Instrumento de medição: Envio de questionários pós-atendimento via e-mail ou portal do usuário;

12.5.4.4. Forma de acompanhamento: Análise das avaliações coletadas ao longo do período;

12.5.4.5. Periodicidade: Mensal;

12.5.4.6. Mecanismo de cálculo (%): (Total de chamados bem avaliados / Quantidade de chamados avaliados) x 100;

12.5.4.7. Início da vigência: Data de início do contrato;

12.5.4.8. Faixa no ajuste no pagamento:

12.5.4.8.1. ≥ 85% → Pagamento integral;

12.5.4.8.2. 75% a 84% → Glosa de 1% sobre o valor pago por todos os serviços e todas as categorias no mês de apuração;

12.5.4.8.3. 65% a 74% → Glosa de 2% sobre o valor pago por todos os serviços e todas as categorias no mês de apuração;

12.5.4.8.4. < 65% → Glosa de 3% sobre o valor pago por todos os serviços e todas as categorias no mês de apuração.

12.5.4.9. Sanções:

12.5.4.9.1. Se o índice de satisfação for inferior a 75% por 3 meses consecutivos, aplicar multa de 5% sobre o valor pago por todos os serviços no mês de apuração;

12.5.4.9.2. Se o índice for inferior a 65%, além da multa, exigir um plano de recuperação operacional, incluindo treinamentos para a equipe, revisão de processos e melhorias na comunicação com os usuários.

Observações:

- Qualquer chamado cuja avaliação foi acima de bom será classificado como bem avaliado.
- Se a taxa de respostas for baixa, pode-se considerar medidas para aumentar a participação dos usuários na avaliação, como incentivos para feedback ou uso de formulários mais curtos e diretos.

- Recomenda-se analisar separadamente as avaliações negativas para identificar padrões e definir ações corretivas específicas.

Notas:

a) o termo “Chamado” engloba os diversos tipos (incidente, requisição de serviço, problema e mudança) utilizados para designar as demandas;

b) as metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês. A meta exigida será apurada no último dia de cada mês e serão considerados os chamados fechados durante o mês;

c) para fins de cálculo dos indicadores, os Chamados serão computados nos serviços em que forem fechados;

d) a meta exigida representa o parâmetro de valor - exato (=), limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) - que deve ser alcançado pela contratada para cada um dos indicadores;

e) os tempos serão contados a partir do 1º contato do cliente (recebimento da solicitação inicial), mesmo quando houver transferência da solicitação entre serviços. No caso da contagem em dias, a contagem é efetuada dia a dia, incluindo o primeiro e o último dia;

DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO

ANEXO XIV – MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA

1. Declaro, para fins de participação do processo de contratação do objeto do Termo de Referência, que tomei **conhecimento** de todas as informações necessárias para a identificação dos serviços objeto da contratação, bem como **vistoriei** os equipamentos e ambientes em que serão prestados os serviços, tomei conhecimento e cumpri as exigências expressas no Termo de Referência, tendo sido sanada pela equipe técnica da CONTRATANTE todas as dúvidas que porventura foram por mim levantadas e que marquei de próprio punho os itens abaixo.

Visitei os locais de realização dos serviços, como CPDs, ativos de redes, dutos de cabeamento, periféricos de apoio e setores de demanda e aprovação.	
Vistoriei o ambiente de trabalho destinado para execução dos serviços, e os recursos materiais disponibilizados para a equipe contratada.	
Conheci os modelos e quantidades de equipamentos *hardwares* e periféricos objeto dos serviços.	
Tomei conhecimento dos principais *softwares*, aplicativos e ferramentas auxiliares em utilização nos computadores servidores e estações de trabalho.	
Tomei conhecimento dos procedimentos adotados, documentação existente, modelos de acompanhamento, certificações existentes, recomendações e normatizações da Organização.	
Tomei conhecimento das ferramentas de *software* para acompanhamento de disponibilidade e desempenho dos recursos de infraestrutura.	
Estou ciente do grau de dificuldade e a devida especialização necessária para a execução dos serviços a serem contratados.	
Tomei conhecimento dos novos recursos em fase de contratação.	
Foram esclarecidas todas as minhas perguntas pertinentes.	

DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO

ANEXO XV – MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA

A empresa _____, CNPJ _____, por intermédio do (a) Senhor (a) _____, RG nº _____ e CPF nº_____, indicado expressamente como seu representante, declara ter conhecimento do serviço a ser prestado através do Edital e seus Anexos, dispensando a necessidade da vistoria "*in loco*" prevista no Edital do Pregão nº xx/2025 da DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO - DPU.

Declara, ainda, que se responsabiliza pela dispensa e por situações supervenientes. Declaro que me foi dado acesso às dependências da referida Unidade, através de cláusula expressa no Edital e Anexos, ao qual dispensei por ter conhecimento suficiente para prestar o serviço com as informações prestadas no Termo de Referência e no Edital.

Brasília-DF, ___ de _____ de _____.

_____

(Nome do Responsável da Empresa)

DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO

ANEXO XVI - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

A _____, doravante designada simplesmente EMPRESA, inscrita no CNPJ/MF sob o número _____, com sede em _____, neste ato representada pelo Senhor (a) _____, portador (a) da Carteira de Identidade n.º _____, expedida pela (o) _____ e do Cadastro da Pessoa Física, CPF/MF sob o n.º _____, conforme documentação comprobatória de vínculo anexo, compromete-se a observar o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, em conformidade com as cláusulas que seguem:

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade é prover a necessária e adequada proteção às informações de acesso restrito de propriedade exclusiva da DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO, reveladas à EMPRESA, em função de possível prestação de serviços a serem realizados;

2. A expressão "informações de acesso restrito" abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, contendo ela ou não rótulo de classificação quanto ao sigilo, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros, a que, diretamente ou por meio de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, venham a EMPRESA ter acesso em razão de possível prestação de serviços a serem realizados;

3. A CONTRATADA compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO, das informações de acesso restrito reveladas;

4. A CONTRATADA compromete-se a não utilizar de forma diversa da prevista neste Termo as informações de acesso restrito reveladas;

5. A CONTRATADA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos

que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços da DPU, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

6. A CONTRATADA declara conhecer e se compromete a seguir e divulgar entre seus colaboradores envolvidos na execução do contrato a Política de Segurança da Institucional, Política de Segurança da Informação POSIC da DPU e normativos institucionais da LGPD;

7. A CONTRATADA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir cumprimento de todas as disposições do presente Termo, conforme especificado no instrumento convocatório do processo licitatório que deu origem ao contrato;

8. A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente à CONTRATANTE, por escrito e no prazo máximo de 24 horas, contados a partir da data e horário da ocorrência do incidente, qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste termo de que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo;

9. A CONTRATADA devolverá imediatamente à CONTRATANTE, ao término da possível realização dos serviços, todo e qualquer material de propriedade desta, inclusive registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, bem como de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação considerada de acesso restrito, nos termos do presente Termo de Confidencialidade, a que teve acesso em decorrência de possível prestação de serviços com a CONTRATANTE;

10. A CONTRATADA estará sujeita, em caso de quebra do sigilo das informações de acesso restrito reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa da CONTRATANTE, por ação ou omissão, de eventuais sanções definidas em Lei aplicável ao caso, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo;

11. Tendo em vista o princípio da boa-fé objetiva, permanece em vigor o dever de sigilo, tratado no presente Termo de Confidencialidade, após o término da possível prestação do serviço. Ademais, a CONTRATADA ao ter pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, assume total responsabilidade por este fato e de que não utilizará deste para quaisquer divulgações futuras;

12. A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa da DPU, possibilitará rescisão de qualquer contrato firmado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA sem qualquer ônus para a DPU. Nesse caso a CONTRATADA, estará sujeita, por ações ou omissão ao pagamento ou recomposição de todos os danos e perdas sofrido pela CONTRATANTE, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo;

13. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações de acesso restrito da CONTRATANTE.

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

Brasília-DF, _____ de _____ de _____.

_____

<REPRESENTANTE DA EMPRESA>

<Vínculo do representante com a EMPRESA>

RG:_____ CPF:_____

DE ACORDO: (Integrantes da equipe técnica da EMPRESA)

_____

Nome:

RG:_____ CPF:_____

DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO

ANEXO XVII - MODELO DE DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

PROPONENTE:_____

ENDEREÇO:_____ CNPJ: _____

FONE/FAX: _____

Declaro, sob as penas da Lei nº 6.938/1981, na qualidade de proponente do procedimento de contratação, instaurado pelo Processo de nº XXXXXXXXXXXXX, que atendemos aos critérios de qualidade ambiental e sustentabilidade socioambiental, respeitando as normas de proteção do meio ambiente.

Estou ciente da obrigatoriedade da apresentação das declarações e certidões pertinentes dos órgãos competentes quando solicitadas como requisito para habilitação e da obrigatoriedade do cumprimento integral ao que estabelece o art. 6º e seus incisos, da Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG e Decreto nº 7746 de 5 de junho de 2012, que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável.

Estou ciente da obrigatoriedade da apresentação do registro no Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras de Recursos Ambientais caso minha empresa exerça uma das atividades constantes no Anexo II da Instrução Normativa nº 31, de 03 de dezembro de 2009, do IBAMA.

Por ser a expressão da verdade, firmamos a presente.

_____ de _____de 2024.

Nome:

RG/CPF:

Cargo:

DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO

ANEXO XVIII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

CONTATO Nº:	<Informar o número do contrato relativo à contratação>	**PERÍODO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO**	<Informar o período de execução do serviço>
CONTRATADA:	<Informar o nome da Contratada>	**CUSTO PREVISTO TOTAL**	<Informar o custo previsto pelo serviço>
OBJETIVO DO SERVIÇO:	<Informar o objetivo do serviço alvo desse relatório>	**ÁREA REQUISITANTE**	<Informar o nome da área solicitante do serviço>

LISTA DE SERVIÇOS

Nome dos Serviços	Lista de Atividades
Orquestração de Central de Serviços de 1º Nível - Remoto.	
Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível	
Orquestração e Gestão de toda Infraestrutura de TIC.	

NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS

Nome dos Serviços	Indicador
Orquestração de Central de Serviços de 1º Nível - Remoto.	
Orquestração de Central de Serviços de 2º Nível	
Orquestração e Gestão de toda Infraestrutura de TIC.	

ANEXO XIX – CARACTERÍSTICAS DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA CONTRATANTE

1. A Sede Defensoria Pública da União - CONTRATANTE está localizada no Setor Bancário Norte, Edifício Palácio da Agricultura, Bloco F-70, Quadra 01, CEP: 70040-908, Asa Norte, Brasília-DF.

2. Há aproximadamente **5.771** (cinco mil setecentos e setenta e um) usuários ativos dos quais 28% (vinte e oito por cento) encontram-se lotados na Sede.

3. Além da Sede, há Unidades da CONTRATANTE que deverão ser atendidos conforme tabela abaixo. Para lugares com quantidade de usuários superior à 100, dado o volume de atendimento ao cidadão e os SLAs de atendimento de N2, sugere-se que exista pelo menos um recurso dedicado aos horários de picos de atendimento:

Tabela - Descrição das Unidades DPU, Quantidades de Usuários e Técnicos N2

ID	Unidade	QTD Usuários	Orquestração da Central de Serviços de 2º Nível - Técnico Residente.	Orquestração da Central de Serviços de 2º Nível - Técnico Não Residente.
1	ABC PAULISTA / SÃO BERNARDO DO CAMPO / SÃO JOÃO DO MERITI	66		1
2	ALTAMIRA	21		1
3	ARACAJU	65	1	
4	ARAPIRACA	20		1
5	BAGE	25		1
6	BAIXADA FLUMINENSE	21	1	
7	BELEM	92	1	
8	BELO HORIZONTE	178	1	
9	BOA VISTA	47		1
10	BRASILIA	1616	4	
11	CACERES	29		1
12	CAMPINA GRANDE	35		1
13	CAMPINAS	67	1	
14	CAMPO GRANDE	82	1	
15	CANOAS	27		1
16	CARUARU	19		1

ID	Unidade	QTD Usuários	Orquestração da Central de Serviços de 2º Nível - Técnico Residente.	Orquestração da Central de Serviços de 2º Nível - Técnico Não Residente.
17	CASCAVEL	32		1
18	CRICIUMA	21		1
19	CUIABA	95	1	
20	CURITIBA	88	1	
21	DOURADOS	24		1
22	FEIRA DE SANTANA	26		1
23	FLORIANOPOLIS	72	1	
24	FORTALEZA	158	1	
25	FOZ DO IGUACU	49	1	
26	GOIANIA	94	1	
27	GOVERNADOR VALADARES	20		1
28	GUARULHOS	42	1	
29	JALES			1 (previsto)
30	JOAO PESSOA	67	1	
31	JOINVILLE	29		1
32	JUINA			1 (previsto)
33	JUIZ DE FORA	63	1	
34	LINHARES	24		1
35	LONDRINA	35		1
36	MACAPA	49		1
37	MACEIO	85	1	
38	MANAUS	108	1	
39	MOGI DAS CRUZES	25		1
40	MONTES CLAROS	24		1
41	MOSSORO	35		1
42	NATAL	71		1
43	NITEROI - SAO GONCALO - ITABORAI	59	1	
44	PALMAS	42	1	

ID	Unidade	QTD Usuários	Orquestração da Central de Serviços de 2º Nível - Técnico Residente.	Orquestração da Central de Serviços de 2º Nível - Técnico Não Residente.
45	PELOTAS	45		1
46	PETROLINA-PE e JUAZEIRO-BA	24		1
47	PORTO ALEGRE	181	1	
48	PORTO VELHO	79	1	
49	RECIFE	200	1	
50	REGISTRO	23		1
51	RIBEIRAO PRETO	23	1	
52	RIO BRANCO	50	1	
53	RIO DE JANEIRO	275	2	
54	RIO GRANDE	16		1
55	RONDONÓPOLIS			1 (previsto)
56	SALVADOR	154	1	
57	SANTA MARIA	43		1
58	SANTAREM	24		1
59	SANTOS E SÃO VICENTE	51	1	
60	SÃO JOSE DOS CAMPOS	25		1
61	SÃO LUIS	87		1
62	SÃO PAULO E OSASCO	295	1	
63	SOBRAL	26		1
64	SOROCABA	16		1
65	TERESINA	89	1	
66	UBERLANDIA	26		1
67	UMUARAMA	30		1
68	URUGUAIANA	14		1
69	VITORIA	79		1
70	VITORIA DA CONQUISTA	18		1
71	VOLTA REDONDA	31		1
	Total de Usuários	**5771**	**34**	**41**

DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO

Tabela – Lista de Endereços das Unidades DPU

UF	UNIDADE	ENDEREÇO
AC	Rio Branco	Rua Milton Matos, nº 700 - Bairro: Bosque - CEP: 69.900-532 - Rio Branco/AC - Telefone: (68) 2106-7800
AL	Arapiraca	AL 220, nº. 2225 - Santa Esmeralda - (em frente a Unidade de Emergência) - CEP: 57.312-025 - Arapiraca/AL - Telefone: (82) 3539-8892
AL	Maceió	Rua Jangadeiros Alagoanos, nº 1481, Bairro Pajuçara - CEP: 57.030-000 – Maceió/AL - Telefone: (82) 3194-2300 / 2323 / 2325 / 2308
AM	Manaus	Rua Santo Antônio esquina com a rua Rio Purus e Jutaí S/N, Vieiralves, bairro Nossa Senhora das Graças - CEP: 69.053-020 - Manaus/AM - Telefone: (92) 3133-1600
AP	Macapá	Rua. Eliezer Levy, n° 2403 - Bairro: Centro - CEP: 68.900-083 - Macapá/AP - Telefone: (96) 3198-1000
BA	Feira de Santana	Avenida Maria Quitéria, nº 1977, Ed. Safira, 3º andar, Ponto Central - CEP: 44.075-005 - Feira de Santana/BA - Telefone: (75) 3625-5722
BA	Salvador	Avenida Paulo VI, nº 844, Ed. Redenção Trade II, bairro Pituba. - CEP: 41.810-001 - Salvador/Bahia - Telefone: (71) 3114-1850
BA	Vitoria da Conquista	Rua Ministro Victor Nunes Leal, nº 96, Qd. N, Lote 04, Bairro: Cidade Universitária. - CEP: 45.031-903 - Vitória da Conquista/BA - Telefone: (77) 3424-5228 | (77) 99182-0002
CE	Fortaleza	Rua Costa Barros, nº 1227 - Aldeota - CEP: 60.160-208 - Fortaleza/CE - Telefone: (85) 3474-8750
CE	Sobral	Rua Viriato de Medeiros, 1295 - Centro - CEP: 62011-065 - Telefone: (88) 3613.2125
DF	Brasília	Palácio da Agricultura, Bloco F, Quadra 01, Setor Bancário Norte, - CEP nº 70.040-908- Brasília/DF - Telefone: (61) 98258-0136
ES	Linhares	Av. Governador Carlos Lindemberg, nº 1278 - Centro - CEP: 29.900-020 - Linhares/ES - Telefone: (27) 3264-4300
ES	Vitoria	Avenida César Hilal, nº 1293 – Bairro Santa Lúcia - CEP: 29.056-083 - Vitória/ES - Telefone (27) 3145-5600
GO	Goiânia	Av. T-63, n° 984, Qd. 142 Lotes 10/16, Edifício Monte Líbano – Setor Bueno. - CEP: 74.230-100 - Goiânia/GO - Telefone: (62) 3236-5900 / 5904 / 5917
MA	São Luís	Rua Anapurus, Quadra 36, nº 18 - Bairro Renascença II - CEP: 65.075-670 - São Luís/MA - Telefone: (98) 3182-7620 / 7621
MG	Belo Horizonte	Rua Pouso Alto, 15 - Ed. Mello Cançado - Bairro Serra (esquina com Avenida do Contorno) - CEP: 30.240-180 - Belo Horizonte/MG - Telefone: (31) 3069-6300
MG	Governador Valadares	Rua Barão do Rio Branco, nº 351, Centro - CEP: 35.010-030 – Governador Valadares/MG - Telefone: (33) 2101-7601
MG	Juiz de Fora	Rua Santo Antônio n° 630, salas 401, 501 e 601, Edifício Plaza Antônio - Centro - CEP: 36.015-001 - Juiz de Fora/MG - Telefone: (32) 2102-8500

UF	UNIDADE	ENDEREÇO
MG	Montes Claros	Av. Deputado Esteves Rodrigues, 1.111 - Todos os Santos - CEP: 39.400-634 - Montes Claros/MG - Telefone: (38) 2103-4250
MG	Uberlândia	Rua Eduardo Marquez, 1049 B - Osvaldo Resende - CEP: 38.400-442 - Uberlândia/MG - Telefone: (34) 3211-4664
MS	Campo Grande	Rua Dom Aquino, 2350, Salas 1-6 e 12-19 - Centro - CEP: 79.002-182 - Campo Grande/MS - Telefone: (67) 3311-9850
MS	Dourado	Rua Cuiabá, n. 1.482, Centro, Dourados/MS. - CEP: 79.802-030 - Dourados/MS - Telefone: (67) 3421-9936
MT	Cáceres	Rua Davi Atala, quadra 03, Lote 02, Bairro Jardim Celeste – COC - CEP: 78.210-630 - Cáceres/MT - Telefone: (65) 3221-2300
MT	Cuiabá	Rua Presidente Artur Bernardes, nº 398 - Bairro Duque de Caxias - CEP: 78.043-000 - Cuiabá/MT - Telefone: (65) 3611-7400
MT	Rondonópolis	Av. Goiania, 281 – Jardim Santa Marta CEP-78.710-450 - Prédio do Tribunal Regional Federal da 1ª Região -Telefone: (66) 992086043
PA	Altamira	Avenida Tancredo Neves, Nº 2425, Bairro Jardim Independente II - CEP: 68.372-222 - Altamira/PA - Telefone: (93) 3515-1207
PA	Belém	Rua dos Mundurucus, Nº 1794 entre Av. Serzedelo Correa e Tv. Padre Eutíquio Batista Campos - CEP: 66.033-718 - Belém/PA - Telefone: (91) 3110-8000 / 8040
PA	Santarém	Av. Borges Leal, 2454, Entre Av. Silva Jardim e Trav. Clementino de Assis, Santa Clara - CEP: 68.005-130 - Santarém/PA - Telefone: (93) 3523-7449
PB	Campina Grande	Rua Capitão João Alves de Lira, nº 864, Bairro da Prata - CEP: 58.400-560 - Campina Grande/PB - Telefone: (83) 3343-1303
PB	Joao Pessoa	Avenida Presidente Epitácio Pessoa, nº 2020, Bairro Expedicionários, João Pessoa/PB. CEP: 58.041-006 - Telefone: (83) 3133-1400
PE	Caruaru	Praça Pedro de Souza, 02 - CEP: 55.002-110, Caruaru/PE - Telefone: (81) 9 9968-0268
PE	Petrolina	Rua Engenheiro Carlos Pinheiro, n° 275 - Centro - CEP: 56.304-070 - Petrolina/PE - Telefone: (87) 3864-1151
PE	Recife	Avenida Manoel Borba, 640, Boa Vista - CEP: 50.070-045 - Recife/PE - Telefone: (81) 3194-1200
PI	Teresina	Rua Rio Grande do Sul,585 – Piçarra - CEP: 64.014-155 - Teresina/PI - Telefone: (86) 3194 8800
PR	Cascavel	Rua Sete de Setembro, número 3.443. - CEP: 85.801-140 - Cascavel/PR - Telefone: (45) 3324-5433
PR	Curitiba	Rua Visconde do Rio Branco, nº 1811, Centro - CEP: 80.420-210 - Curitiba/PR - Telefone: (41) 3222-0044
PR	Foz do Iguaçu	Rua Tarobá, n° 834 – Centro - CEP: 85.851-220 – Foz do Iguaçu/PR - Telefone: (45) 2102-3350

DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO

UF	UNIDADE	ENDEREÇO
PR	Londrina	Rua Pio XII, nº 56, Centro - CEP: 86.020-380 - Londrina/PR - Telefone: (43) 2105-1500
PR	Umuarama	Rua José Teixeira D'ávila, n.º 3758 - Zona I - CEP: 87.501-040 - Umuarama/PR - Telefone: (44) 3624-8489
RJ	Baixada Fluminense	Av. Presidente Lincoln, 1100 – Jardim Meriti - CEP: 25.555-201 - São João de Meriti/RJ - Telefone: (21) 3757-2342
RJ	Niterói	Rua Lemos Cunha, 359 Icarai, Niterói/RJ - CEP: 24.230-131 - Rio de Janeiro/RJ - Telefone: (21) 3602-1600
RJ	Rio de Janeiro	Rua Uruguaiana nº 174 – Centro - CEP: 20.050-092 - Rio de Janeiro/RJ - Telefone: (21) 2460-5000
RJ	Volta Redonda	Avenida Lucas Evangelista de Oliveira Franco, nº 67 - Jardim Paraíba - CEP: 27.215-070 - Volta Redonda/RJ - Telefone: (24) 3344-2300
RN	Mossoró	Avenida Alberto Maranhão, nº 1927 - Centro, Shopping Lisboa Center - Pavimento Superior - CEP: 59.600-195 - Mossoró/RN - Telefone: (84) 3316-1900
RN	Natal	Av. Alexandrino de Alencar, nº 663 - Bairro: Alecrim - CEP: 59.030-350 - Natal/RN - Telefone: (84) 3216-2200
RO	Porto Velho	Av. Sete de Setembro nº 1840, (esquina com Salgado Filho) - Bairro Nossa Senhora das Graças - CEP: 76.804-124 - Porto Velho/RO - Telefone: (69) 3218-4000 / 4010
RR	Boa Vista	AV. GAL. Penha BRASIL, 1262, SÃO Francisco esquina com Rua Souza Junior - CEP: 69.305-130 - Boa Vista/RR- Telefone: (95) 3212-3000
RS	Bage	Rua Professora Melanie Granier, n° 48, Centro - CEP: 96.400-500 – Bage/RS - Telefone: (53) 3240-4100
RS	Canoas	Rua Domingos Martins, 121, loja 02, Centro - CEP: 92.010-170 - Canoas/RS - Telefone: (51) 3465-8670
RS	Porto Alegre	Rua Comendador Manoel Pereira, nº 24 - Bairro Centro - CEP: 90.030-010 - Porto Alegre/RS - Telefone: (51) 3216-6946
RS	Rio Grande	Rua Conde de Porto Alegre, nº 384 - sala 201 - CEP: 96.200-330 - Rio Grande-RS - Telefone: (53) 3230-8164
RS	Santa Maria	Alameda Montevideo, nº 313, Bairro Nossa Sra. das Dores, 3º andar - CEP: 97050-030 - Santa Maria/RS - Telefone: (55) 3218-9600
RS	Uruguaiana	Rua Santana, nº2288, Centro - CEP: 97.501-540 - Uruguaiana/RS - Telefone: (55) 3411-2533 I 3411-9253 I 98111-0110
SC	Criciúma	Avenida Centenário, 3029, Centro - CEP: 88.801-000, Criciúma/SC - Telefone: (48) 3438-4669 / (48) 3437-8943
SC	Florianópolis	Rua Frei Evaristo, 142 - Centro - CEP: 88.015-410 - Florianópolis/SC - Telefone: (48) 3221-9400
SC	Joinville	Rua Araranguá, 280, Bairro América - CEP: 89204-310 - Joinville/SC - Telefone: (47) 3422-4896 I (47) 3445-0014

UF	UNIDADE	ENDEREÇO
SE	Aracaju	Av. Tancredo Neves, 306, Bairro Jardins - CEP: 49.025-620 - Aracaju/SE - Telefone: (79) 3712-7300 / 7332
SP	ABC Paulista	Avenida Senador Vergueiro, Nº 3597 - 6° andar - Centro Empresarial Roberto Scarpeli Amadeo Bigucci - Bairro Rudge Ramos - CEP: 09.601-000 - São Bernardo do Campo/SP - Telefone: (11) 4362-1745
SP	Campinas	Rua Jorge Krug, nº 211 – Jardim Guanabara - CEP: 13.023-210 - Campinas/SP - Telefone: (19) 3722-8300
SP	Guarulhos	Rua Professor Leopoldo Paperini, 213 - Jardim Zaíra - Centro - Guarulhos/SP - CEP: 07095-080 - Telefone: (11) 2928-7800 I 2928-7819
SP	Mogi das Cruzes	Rua Ewald Muhleise, 138/142 - Bairro Jd. Bela Vista - César de Souza (Ao lado da TV Diário) - CEP: 08.820-300 - Mogi das Cruzes/SP - Telefone: (11) 4761-6663
SP	Santos e São Vicente	Rua Brás Cubas nº 45, Bairro Centro, Santos/SP - CEP:11.013-161 - Santos/SP - Telefone: (13) 3325-4900
SP	Registro	Rua Gersoni Nápoli nº 45- Bairro Centro - CEP: 11.900-000- Registro/SP - Telefone: (13) 98111-1835 I (13) 98112-8998
SP	Ribeirão Preto	Rua Alice Além Saad, nº 665 - CEP: 14.096-570 - Ribeirão Preto/SP - Telefone: (16) 2137-7400 I 7401
SP	São Bernado do Campo	Avenida Senador Vergueiro, Nº 3597 - 6° andar - Centro Empresarial Roberto Scarpeli Amadeo Bigucci - Bairro Rudge Ramos - CEP: 09.601-000 - São Bernardo do Campo/SP - Telefone: (11) 4362-1745
SP	São Jose dos Campos	Avenida Tivoli, 574 - Vila Betânia - CEP: 12.245-481 – São José dos Campos/SP - Telefone: (12) 3911-6944
SP	São Paulo	Rua Teixeira da Silva nº 217 – Paraíso - CEP: 04002-030 - São Paulo/SP - Telefone: (11) 3627-3400
SP	Sorocaba	Rua José Maria Barbosa, nº 40, Portal da Colina - CEP: 18.047-380 – Sorocaba/SP - Telefone: (15) 3202-5935
TO	Palmas	Quadra 104 sul, rua SE 09, lote 36. Plano Diretor Sul. (Ponto de referência: duas ruas atrás do Supermercado Big, da 104 Sul) - Centro - CEP: 77.020-024 - Palmas/TO - Telefone: (63) 3216-8600

* Os endereços constantes da tabela acima poderão ser alterados a critérios da CONTRATANTE.

4. A CONTRATANTE mantém seus principais sistemas e serviços em ambiente de nuvem e possui *datacenter* próprio, localizado na sede em Brasília/DF, com controle de acesso restrito e monitoramento por CFTV. Servidores e ativos de rede estão em estruturas de *rack* refrigerados e distribuídos em ambiente de sala segura.

5. Os serviços corporativos de TIC estão centralizados no ambiente de nuvem. Nas demais unidades há apenas estações de trabalho, servidores de infraestrutura como DHCP, DNS, servidores de arquivos, impressoras e *switches* de acesso.

6. A rede de comunicação opera utilizando protocolo TCP-IP versão 4 e versão 6. Existem também redes *wi-fi* em todas as Unidades. A autenticação na rede é realizada via *Microsoft* AD.

7. O ambiente *desktop* conta com PCs novos, em sua maioria ainda em garantia. Os usuários dispõem de recursos computacionais considerados de uso corporativo, que incluem: "*desktops*", "*notebooks*", "*tablets*" e impressoras (estas mantidas por meio de contrato de *outsourcing*). A STI busca manter sempre um parque computacional em garantia, evitando obsolescência e variedade de padrões.

8. A STI procura estabelecer um padrão para versões de aplicativos utilizados na CONTRATANTE (versões de aplicativos *Microsoft Office* e sistemas operacionais *Windows*), buscando garantir a padronização e, consequentemente, facilidade de manutenção e suporte. Atualizações e *patches* de segurança são aplicados automaticamente e semanalmente conforme recomendações dos fabricantes.

9. Os serviços de impressão são terceirizados através de contrato de locação de impressoras.

10. A CONTRATANTE dispõe de serviços e soluções de uso específico desenvolvidas no modelo de fábrica de *software* para atendimento das missões específicas das áreas meio e fim da CONTRATANTE, tais como o SIS CONTRATANTE.

11. A STI é responsável por todos os recursos de rede da rede LAN /WAN.

12. A STI mantém atualizada a documentação completa com a descrição da topologia de rede e dos equipamentos utilizados como infraestrutura de TI da CONTRATANTE.

13. O detalhamento do ambiente computacional da CONTRATANTE consta do inventário abaixo:

Tabela - Inventário de Infraestrutura de TI – *On-premise*

ITENS	QTD	DESCRIÇÃO
Ambiente *ON Premisse* DATACENTER		
Servidores Windows - *Cluster Vmware* 1	69	*Servidores Windows* virtualizados em ambiente VMware (20 *Blades Cisco*)
Servidores Windows - *Cluster Vmware* 2	17	Servidores Windows virtualizados em ambiente VMware (04 Servidores Dell VXRail)
Servidores Linux - *Cluster Vmware* 1	115	Servidores Linux virtualizados em ambiente VMware (04 Blades Cisco)
Servidores Linux - *Cluster Vmware* 2	27	Servidores Linux virtualizados em ambiente VMware (04 Servidores Dell VXRail)

ITENS	QTD	DESCRIÇÃO
Servidores Virtuais *Windows Hyper*-V	201	Servidores Windows virtualizados em ambiente

Tabela - Inventário de Infraestrutura de TI - Nuvem

Ambiente Nuvem HUAWEI		
Servidores Virtuais (VMWARE / Hyper-V	-	
Servidores Windows - Nuvem	9	Servidores Windows virtualizados em ambiente - Huawei
Servidores Linux - Nuvem	61	Servidores Linux virtualizados em ambiente - Huawei
Virtualização Física		
Servidores Físicos MS Hyper-V	268	67 unidades sendo 1 servidor Dell com Hyper-V instalado por unidade
Servidores Físicos VMware	04	10 Dell e 20 *Blade Cisco*
Ativos de Rede		
Switch Acesso	318	*Switch Extreme, Enterasys, TP-Link e Ruckus*
Switch Core	6	*Swicthes Alcatel*
Switch Hyperconvergência	2	*Switch Dell*
Controladora Wireless	2	*Smartzone e Cloudpath*
Access Points	241	*Access Point Ruckus*
Balanceador F5 - WAF	2	Balanceamento de aplicações com redundâncias no ambiente *multicloud: Huawei Cloud.*
Balanceador F5 - WAF	2	Balanceamento de aplicações com redundâncias F5 Datacenter
Firewall Nuvem	69	*Fortinet* Ambiente Virtual (unidades)
Firewall	2	*Fortinet* Ambiente DATACENTER
Switch SAN	4	Conectividade com *Storage*
Switch Fabric	4	Conectividade com as *Blades Cisco*
PAM (Acesso Seguro Privilegiado)	01	Appliance Senha Segura
SIEM/SOAR	01	Solução de Análise de Vulnerabilidade - Testes de conformidade com normas como **ISO 27001**, **PCI-DSS**,
Armazenamento		
Storage	2	Hitachi e Dell Vxrail VSAN

Backup		
Datadomain	1	Backup em armazenamento
Veeam Backup – Sem contrato vigente	01	Solução de backup *onpremisse.*
Veritas NetBackup – Contrato Vigente	01	Solução de Backup e armazenamento *onpremisse*.
Links de Conectividade Dedicado		
Link Internet (Unidades e Sede)	70	Pontos de presença com velocidades de 50MB, 100MB, 300 MB e 600 MB,
Servidores de Bancos de Dados		
MySQL	15	Bancos MySQL
SQL Server	15	Bancos Microsoft SQL
Postgree	15	Bancos PostGree
Oracle	1	Banco Oracle (LEGADO)
Servidores de Aplicações WEB		
Apache / NGINX	35	As aplicações em web Linux rodam neste ambiente.
Tomcat	5	As aplicações em JAVA rodam neste ambiente.
Plataforma Docker	4	Webservice sem suporte ou garantia do fabricante.
Jetty	1	Indexador do Soler SEI
JBOSS	1	Servidores Web Treinamento SIS CONTRATANTE
Servidores Microsoft		
Windows Server 2012R2	06	Sistemas Operacionais cobertos pelo Suporte Premier Microsoft
Windows Server 2016	05	Sistemas Operacionais cobertos pelo Suporte Premier Microsoft
Windows Server 2019	325	Sistemas Operacionais cobertos pelo Suporte Premier Microsoft
Servidores Linux		
Servidor CentOS	08	Sistema Operacional Software Livre sem Suporte
Servidor FreeBSD	02	Sistema Operacional Software Livre sem Suporte
Servidor Red Hat	22	Sistema Operacional Software Livre sem Suporte
Servidor Ubuntu	9	Sistema Operacional Software Livre sem Suporte
Servidor Debian GNU/Linux	02	Sistema Operacional Software Livre sem Suporte
Parque de Equipamentos		
Estações de Trabalho	6801	Windows 7, 8.1 Professional e 10

Notebooks no Domínio	700	Windows 10
Notebooks fora do Domínio	300	Estimado
Objetos no *Active Directory*		
Contas Ativas - Usuários	5575	N/A
Contas Ativa – Contas de Setores e Contas de Serviço	1092	N/A
Softwares de Infraestrutura		
AD Connect	1	Conector AD Office 365
Autoridade Certificadora	1	CA - aplicações internas
Radius	1	Autenticação AD via Radius
Exchange 2016	2	Correio Eletrônico
Antispam	1	Solução de filtragem de e-mail
Hyper-v	67	Virtualização
VMWare	12	Virtualização
Solução de Gerenciamento	2	Ambiente Monitoração
QlikView	1	Ferramenta BI
Softwares de Infraestrutura		
Solução de *Backup Veeam* (Sem suporte e garantia)	1	Suíte de Backup 48 sockets
Active Directory	70	Controladores de domínio
Antivírus FORTIEDR FORTNET	6000 licenças	Solução Antivirus
Rancher	1	Plataforma Ágil
Docker	3	Plataforma Ágil
Balanceador virtual NGINX	2	Sistemas Web
Balanceador virtual HPROXY	2	Sistemas Web
Balanceador virtual APACHE	2	Sistemas Web
Symantec Message Gateway	3	Antivírus Correio Eletrônico
Zabbix	1	Ambiente Monitoração
MDT	2	Imagem de máquinas
Qware (Serpro)	1	Transferência arquivos SERPRO
SourceSafe / GITLAB	2	Controle de versões de fábrica de *Software*
System Center *Configuration Manager*	1	Inventario, de máquinas, *deploy* de aplicações etc..

Cofre e senha	1	Armazenamento de Senhas
Serviço de VPN *site-to-site*	8	N/A
Serviço de VPN *client-to-site*	5000	N/A
Sistemas clientes	95	WEB, Apps e etc..
RED HAT Ansible Automation Plataform (100 Nós)	01	Solução para automação, implementação de segurança e integração de operações de TI.
RED HAT OPENSHIFT Platform Plus	04	Plataforma unificada para criar, modernizar e implantar aplicações em escala com a integração do desenvolvimento de sistemas e operação do ambiente de TI
RED HAT Smart Management / Satellite	15	Gerenciador para ambiente LINUX Red Hat

Tabela - Quantidade de Projetos de Implantações e Mudanças de Infraestrutura (GMUD's)

Ano	**Quantidade**
2023	66
2024	26

Tabela – Informações sobre link e telefones

UF	**UNIDADE**	**Qtde de Ramais Fixo**	**Link WAN– Ip's válidos**
PA	Altamira	9	20MB /29
SE	Aracaju	19	30MB /29
AL	Arapiraca		20MB /29
RS	Bagé		20MB /29
RJ	Baixada Fluminense	22	50MB /29
PA	Belém	32	50MB /29
MG	Belo Horizonte	72	100MB /29
RR	Boa Vista		30MB /29
DF	BRASILIA	254	600MB /26
MT	Cáceres	10	20MB /29
PB	Campina Grande	13	20MB /29
SP	Campinas	22	30MB /29
MS	Campo Grande	19	50MB /29
RS	Canoas	8	20MB /29
PE	Caruaru		20MB /29
PR	Cascavel	11	20MB /29
SC	Criciúma	4	20MB /29
MT	Cuiabá	20	100MB /29
PR	Curitiba	49	100MB /29
MS	Dourados	7	20MB /29
BA	Feira de Santana	10	20MB /29
SC	Florianópolis	31	50MB /29
CE	Fortaleza	37	100MB /29
PR	Foz do Iguaçu	10	30MB /29

GO	Goiânia	36	100MB /29
MG	Governador Valadares	6	20MB /29
SP	Guarulhos	21	30MB /29
SP	Jales		
PB	João Pessoa	22	50MB /29
SC	Joinville	17	20MB /29
MG	Juiz de Fora	20	50MB /29
ES	Linhares	4	20MB /29
PR	Londrina	10	20MB /29
AP	Macapá		50MB /29
AL	Maceió	24	100MB /29
AM	Manaus	27	100MB /29
SP	Mogi das Cruzes	8	20MB /29
MG	Montes Claros	10	20MB /29
RN	Mossoró	10	30MB /29
RN	Natal	24	100MB /29
RJ	Niterói, São Gonçalo e Itaboraí	20	50MB /29
TO	Palmas	18	50MB /29
RS	Pelotas	12	50MB /29
PE	Petrolina/PE e Juazeiro/BA		20MB /29
RS	Porto Alegre	70	100MB /29
RO	Porto Velho		50MB /29
PE	Recife	9	100MB /29
SP	Registro		20MB /29
SP	Ribeirão Preto	18	30MB /29
AC	Rio Branco		30MB /29
RJ	Rio de Janeiro	108	200MB /29
RS	Rio Grande		20MB /29
BA	Salvador	54	100MB /29
RS	Santa Maria	17	30MB /29
PA	Santarém		20MB /29
SP	Santos e São Vicente	16	30MB /29
SP	São Bernado do Campo	2	20MB /29
SP	São José dos Campos	8	20MB /29
MA	São Luís	28	100MB /29
SP	São Paulo	80	300MB /29
CE	Sobral		20MB /29
SP	Sorocaba	6	20MB /29
PI	Teresina	17	100MB /29
MG	Uberlândia	16	20MB /29
PR	Umuarama	12	20MB /29
RS	Uruguaiana		20MB /29
ES	Vitória	22	50MB /29
BA	Vitória da Conquista		20MB /29
RJ	Volta Redonda	10	20MB /29

DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO

Tabela – Quantidade de Chamados Por Mês e Ano

Histórico de Chamados N1				
Mês	**Ano**	**Chamados**	**Requisições**	**Incidentes**
Setembro	2022	19	19	0
Outubro	2022	8	6	2
Novembro	2022	292	265	27
Dezembro	2022	328	313	15
Janeiro	2023	922	899	23
Fevereiro	2023	712	666	46
Março	2023	1066	967	99
Abril	2023	751	688	63
Maio	2023	831	783	48
Junho	2023	748	695	53
Julho	2023	868	825	43
Agosto	2023	818	786	32
Setembro	2023	779	727	52
Outubro	2023	952	908	44
Novembro	2023	748	719	29
Dezembro	2023	505	484	21
Janeiro	2024	1130	1081	49
Fevereiro	2024	766	719	47
Março	2024	738	676	62

Histórico de Chamados N1				
Mês	**Ano**	**Chamados**	**Requisições**	**Incidentes**
Abril	2024	838	780	58
Maio	2024	755	692	63
Junho	2024	469	434	35
Julho	2024	828	764	64
Agosto	2024	860	707	153
Setembro	2024	641	607	34
Outubro	2024	244	236	8
Novembro	2024	450	417	33

Tabela – Quantidade de Chamados Acumulados por Unidades e por Ano – Nível 2

Quantitativo Anual - Nível 2				
Unidades CONTRATANTE	**2022**	**2023**	**2024***	**Total Geral**
ALTAMIRA	11	244	227	482
ARACAJU	57	397	412	866
ARAPIRACA	1	254	333	588
BAGE	1	575	185	761
BELÉM	112	1051	917	2080
BELO HORIZONTE	37	813	558	1408
BOA VISTA	1	145	180	326
BRASÍLIA	325	3888	2048	6261
CÁCERES	0	176	198	374

DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO

Quantitativo Anual - Nível 2				
Unidades CONTRATANTE	**2022**	**2023**	**2024***	**Total Geral**
CAMPINA GRANDE	16	243	286	545
CAMPINAS	6	567	349	922
CAMPO GRANDE	24	340	259	623
CANOAS	7	58	29	94
CARUARU	5	224	166	395
CASCAVEL	2	229	151	382
CRICIÚMA	0	130	62	192
CUIABÁ	1	238	210	449
CURITIBA	74	1016	661	1751
DOURADOS	1	105	40	146
FEIRA DE SANTANA	0	125	95	220
FLORIANÓPOLIS	4	204	48	256
FORTALEZA	12	944	607	1563
FOZ DO IGUAÇU	4	234	120	358
GOIANIA	93	453	391	937
GOVERNADOR VALADARES	27	240	241	508
GUARULHOS	30	328	244	602
JOÃO PESSOA	25	421	194	640
JOINVILLE	4	167	183	354

DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO

Quantitativo Anual - Nível 2				
Unidades CONTRATANTE	**2022**	**2023**	**2024***	**Total Geral**
JUIZ DE FORA	57	995	136	1188
LINHARES	3	52	40	95
LONDRINA	0	138	175	313
MACEIÓ	0	367	691	1058
MACAPA	9	445	96	550
MANAUS	41	670	616	1327
MOGI DAS CRUZES	1	40	37	78
MONTES CLAROS	3	300	370	673
MOSSORÓ	1	313	261	575
NATAL	23	399	270	692
NITERÓI/SÃO GONÇALO/ITABORAI	0	467	307	774
PALMAS	3	444	584	1031
PELOTAS	0	480	413	893
PETROLINA / JUAZEIRO	0	218	222	440
PORTO ALEGRE	7	609	442	1058
PORTO VELHO	0	135	142	277
RECIFE	33	573	215	821
REGISTRO	0	38	36	74
RIBEIRÃO PRETO	27	313	267	607

DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO

Quantitativo Anual - Nível 2				
Unidades CONTRATANTE	**2022**	**2023**	**2024***	**Total Geral**
RIO BRANCO	29	1051	1145	2225
RIO DE JANEIRO	37	1276	327	1640
RIO GRANDE	3	214	153	370
SALVADOR	1	1133	444	1578
SANTA MARIA	0	337	180	517
SANTARÉM	16	265	274	555
SANTOS	5	281	66	352
SAO BERNARDO DO CAMPO	10	276	254	540
SAO JOÃO DO MERITI	21	308	221	450
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	21	263	215	499
SÃO LUIS	28	219	2337	2584
SÃO PAULO	49	342	182	573
SOBRAL	0	285	234	519
SOROCABA	9	195	174	378
TERESINA	0	56	57	113
UBERLÂNDIA	6	270	257	533
UMUARAMA	0	441	120	561
URUGUAIANA	1	93	130	224
VITÓRIA	0	123	100	223
VITÓRIA DA CONQUISTA	2	296	264	562

Quantitativo Anual - Nível 2				
Unidades CONTRATANTE	**2022**	**2023**	**2024***	**Total Geral**
VOLTA REDONDA	3	171	132	306

Nota: *Até novembro de 2024

Tabela – Quantidade de Chamados Acumulados por Ano – Nível 3

Quantitativo Anual de Chamados N3			
Ano	**Total de Chamados**	**Total de Requisições**	**Total de Incidentes**
2022	588	534	54
2023	7597	7160	537
2024	5396	5072	354
Total Geral	**13581**	**12776**	**945**

Tabela – Quantidade de Chamados Acumulados por Mês e por Ano – Nível 3

Relatório Histórico de Chamados N3				
Mês	**Ano**	**Chamados**	**Requisições**	**Incidentes**
Novembro	2022	226	201	25
Dezembro	2022	362	333	29
Janeiro	2023	646	573	73
Fevereiro	2023	652	590	62
Março	2023	928	947	81
Abril	2023	532	475	57
Maio	2023	668	624	44
Junho	2023	669	608	61
Julho	2023	602	579	23
Agosto	2023	673	632	41

Relatório Histórico de Chamados N3				
Mês	**Ano**	**Chamados**	**Requisições**	**Incidentes**
Setembro	2023	663	621	42
Outubro	2023	590	569	21
Novembro	2023	620	598	22
Dezembro	2023	354	344	10
Janeiro	2024	498	465	33
Fevereiro	2024	436	408	28
Março	2024	485	443	42
Abril	2024	602	554	48
Maio	2024	499	453	46
Junho	2024	307	291	16
Julho	2024	527	514	13
Agosto	2024	472	462	10
Setembro	2024	403	393	10
Outubro	2024	738	699	69
Novembro	2024	429	390	39

Tabela - Quantidade de chamados dos últimos 02 (dois) anos com as respectivas médias calculadas

Tipo de Chamado	**Quantidade de Chamados finalizados no mês. (Média)**
N1	752,75
N2	2165,16
Gestão Inteligente da Infraestrutura de TIC	565,87

DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO

ANEXO XX - MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Declaro que a empresa _____, inscrita no CNPJ (MF) no _____, inscrição estadual no _____, estabelecida em _____, possui os seguintes contratos firmados com a iniciativa privada e a Administração Pública:

Nome do Órgão/Empresa	Vigência do Contrato	Valor total dos Contratos
		R$ _____
_____	_____	R$ _____
_____	_____	R$ _____
_____	_____	R$ _____
_____	_____	R$ _____
_____	_____	R$ _____

Valor total dos Contratos R$ _____

Local e data

_____

Assinatura e carimbo do emissor

Observação:
Nota 1: Além dos nomes dos órgãos/empresas, o licitante deverá informar também o endereço completo dos órgãos/empresas, com os quais tem contratos vigentes.
Nota 2: Considera-se o valor remanescente do contrato, excluindo o já executado.

a) Cálculo demonstrativo visando comprovar que o patrimônio líquido é igual ou superior a 1/12 (um doze avos) do valor dos contratos firmados com a administração pública e com a iniciativa privada.

$$\frac{Valor\ do\ Patrimônio\ Líquido}{Valor\ total\ dos\ Contratos} \text{ x } 12 > 1$$

b) Cálculo demonstrativo da variação percentual do valor total constante na declaração de contratos firmados com a iniciativa privada e com a Administração Pública em relação à receita bruta.

$$\frac{(Valor\ da\ receita\ bruta - Valor\ total\ dos\ contratos)}{Valor\ da\ Receita\ Bruta} \text{ x}100 =$$

JUSTIFICATIVAS PARA A VARIAÇÃO PERCENTUAL SUPERIOR A 10%

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Observação:
Nota 1: Na alínea "a", o resultado deverá ser superior a 01.
Nota 2: Na alínea "b", caso o percentual encontrado seja maior que 10% (positivo ou negativo), o licitante deverá apresentar as devidas justificativas.

DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO

ANEXO XXI- MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO ART. 7º, INCISO XXXIII, CF/88 E ART. 68, INCISO VI DA LEI N° 14.133, DE 1 DE ABRIL DE 2021

_____ (nome da empresa), inscrita no CNPJ nº _____, sediada _____ (endereço completo), por intermédio de seu representante legal, _____, portador da carteira de identidade n°: _____ e do CPF n°: _____, DECLARA, para fins do disposto no inciso VI do art. 68 da lei 14.133, de 1 de abril de 2021, acrescido pelo art. 7º, XXXIII, Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e nem menores de 16 (dezesseis) anos, em qualquer trabalho, exceto na condição de aprendiz a partir de 14 (catorze) anos de idade.

Ressalva: emprega menor, a partir de catorze anos, na condição de aprendiz. ( )

Cidade – (UF), de de 20XX.

_____

(nome e número da identidade do declarante)

_____

(nome e número do R.G. do declarante)

DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO

ANEXO XXII- MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS DA HABILITAÇÃO

_____ (razão social da empresa), inscrita no CNPJ nº: _____, sediada _____ (endereço completo), por intermédio de seu representante legal, _____, portador da carteira de identidade n°: _____ e do CPF n°: _____, para os fins de habilitação na Concorrência Eletrônica n°: XX/20XX, DECLARA expressamente que, até a presente data, inexistem fatos impeditivos para a sua habilitação no presente certame licitatório, estando ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Cidade – (UF), de de 20XX.

_____

(nome e número da identidade do declarante)

DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO

ANEXO XXIII- MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

(Identificação da Licitação)

(Identificação completa do representante da licitante), como representante devidamente constituído de (Identificação completa da licitante) doravante denominado (Licitante), para fins do disposto no item único do Edital de Contratação de empresa especializada em engenharia e arquitetura para execução de reforma predial em edificação própria nacional não residencial com vistas à ocupação integral da Unidade da DPU - ABC Paulista, com fornecimento de materiais, mão de obra, equipamentos, insumos, transportes, encargos sociais, BDI e demais encargos do imóvel da Rua Sargaços, 135 - Jardim Do Mar. São Bernardo do Campo/SP, declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

(a) a proposta apresentada para participar do Pregão Eletrônico n.º XXX/20XX foi elaborada de maneira independente (pelo Licitante), e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato da (identificação da licitação), por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

(b) a intenção de apresentar a proposta elaborada para participar do Pregão Eletrônico n.º XXX/20XX não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato da Pregão Eletrônico n.º XXX/20XX, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

(c) não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico n.º XXX/20XX quanto a participar ou não da referida licitação;

(d) o conteúdo da proposta apresentada para participar do Pregão Eletrônico n.º XXX/20XX não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico n.º XXX/20XX antes da adjudicação do objeto da referida licitação;

(e) o conteúdo da proposta apresentada para participar do Pregão Eletrônico n.º XXX/20XX não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante de (órgão licitante) antes da abertura oficial das propostas;

(f) está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

_____, ___ de _____ de _____

_____

(representante legal do licitante/ consórcio, no âmbito da licitação, com identificação completa).

Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF

Declaração

Declaramos para os fins exigidos na legislação, conforme documentação registrada no SICAF, que a situação do fornecedor no momento é a seguinte:

Dados do Fornecedor

CNPJ:	**07.171.299/0001-96**	DUNS®:	**678328703**
Razão Social:	**CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A**		
Nome Fantasia:	**CENTRAL IT**		
Situação do Fornecedor:	**Credenciado**	Data de Vencimento do Cadastro:	**26/05/2026**
Natureza Jurídica:	**SOCIEDADE ANÔNIMA FECHADA**		
MEI:	**Não**		
Porte da Empresa:	**Demais**		

Ocorrências e Impedimentos

Ocorrência:	**Consta**
Impedimento de Licitar:	**Nada Consta**
Ocorrências Impeditivas indiretas:	**Nada Consta**
Vínculo com "Serviço Público":	**Nada Consta**

Níveis cadastrados:

Documento(s) assinalado(s) com "*" está(ão) com prazo(s) vencido(s).

Automática: a certidão foi obtida através de integração direta com o sistema emissor. Manual: a certidão foi inserida manualmente pelo fornecedor.

I - Credenciamento

II - Habilitação Juridica

III - Regularidade Fiscal e Trabalhista Federal

Receita Federal e PGFN		Validade:	**16/03/2026**	**Automática**
FGTS		Validade:	**11/10/2025**	**Automática**
Trabalhista	**(http://www.tst.jus.br/certidao)**	Validade:	**17/03/2026**	**Automática**

IV - Regularidade Fiscal Estadual/Distrital e Municipal

Receita Estadual/Distrital		Validade:	**30/09/2025**
Receita Municipal	(Isento)		

V - Qualificação Técnica

VI - Qualificação Econômico-Financeira

Validade: **30/06/2026**

Certidão SICAF CENTRALIT (0121449) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 648

Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF

Declaração

Declaramos para os fins exigidos na legislação, conforme documentação registrada no SICAF, que a situação do fornecedor no momento é a seguinte:

Dados do Fornecedor

CNPJ:	**10.757.593/0001-99**	DUNS®:	**899862801**
Razão Social:	**THS TECNOLOGIA INFORMACAO E COMUNICACAO LTDA**		
Nome Fantasia:	**THS TECNOLOGIA INFORMACAO E COMUNICACAO**		
Situação do Fornecedor:	**Credenciado**	Data de Vencimento do Cadastro:	**06/07/2026**
Natureza Jurídica:	**SOCIEDADE EMPRESÁRIA LIMITADA**		
MEI:	**Não**		
Porte da Empresa:	**Demais**		

Ocorrências e Impedimentos

Ocorrência:	**Consta**
Impedimento de Licitar:	**Nada Consta**
Ocorrências Impeditivas indiretas:	**Nada Consta**
Vínculo com "Serviço Público":	**Nada Consta**

Níveis cadastrados:

Documento(s) assinalado(s) com "*" está(ão) com prazo(s) vencido(s).

Automática: a certidão foi obtida através de integração direta com o sistema emissor. Manual: a certidão foi inserida manualmente pelo fornecedor.

I - Credenciamento

II - Habilitação Juridica

III - Regularidade Fiscal e Trabalhista Federal

Receita Federal e PGFN		Validade:	**23/11/2025**	**Automática**
FGTS		Validade:	**11/10/2025**	**Automática**
Trabalhista	**(http://www.tst.jus.br/certidao)**	Validade:	**27/10/2025**	**Automática**

IV - Regularidade Fiscal Estadual/Distrital e Municipal

Receita Estadual/Distrital	Validade:	**21/10/2025**	
Receita Municipal	(Isento)		

VI - Qualificação Econômico-Financeira

Validade: **30/06/2026**

CPF: 620.XXX.XXX-72 Nome: ALAN ROBERT DA SILVA RIBEIRO

Ass: _____

Certidão SICAF THS TECNOLOGIA (0121453) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 649

Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF

Declaração

Declaramos para os fins exigidos na legislação, conforme documentação registrada no SICAF, que a situação do fornecedor no momento é a seguinte:

Dados do Fornecedor

CNPJ:	**85.240.869/0001-66**	DUNS®:	**908521425**
Razão Social:	**ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA**		
Nome Fantasia:	**ILHASERVICE TECNOLOGIA**		
Situação do Fornecedor:	**Credenciado**	Data de Vencimento do Cadastro:	**22/12/2025**
Natureza Jurídica:	**SOCIEDADE EMPRESÁRIA LIMITADA**		
MEI:	**Não**		
Porte da Empresa:	**Demais**		

Ocorrências e Impedimentos

Ocorrência:	**Consta**
Impedimento de Licitar:	**Nada Consta**
Ocorrências Impeditivas indiretas:	**Nada Consta**
Vínculo com "Serviço Público":	**Nada Consta**

Níveis cadastrados:

Automática: a certidão foi obtida através de integração direta com o sistema emissor. Manual: a certidão foi inserida manualmente pelo fornecedor.

I - Credenciamento

II - Habilitação Juridica

III - Regularidade Fiscal e Trabalhista Federal

Receita Federal e PGFN		Validade:	**17/01/2026**	**Automática**
FGTS		Validade:	**11/10/2025**	**Automática**
Trabalhista	**(http://www.tst.jus.br/certidao)**	Validade:	**14/03/2026**	**Automática**

IV - Regularidade Fiscal Estadual/Distrital e Municipal

Receita Estadual/Distrital	Validade:	**29/11/2025**
Receita Municipal	Validade:	**14/10/2025**

V - Qualificação Técnica

VI - Qualificação Econômico-Financeira

Validade: **30/06/2026**

CPF: 444.XXX.XXX-87 Nome: IRACEMA SOUSA BARROSO

Ass: _____

Certidão SICAF ILHA SERVICE (0121457) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 650

Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF

Declaração

Declaramos para os fins exigidos na legislação, conforme documentação registrada no SICAF, que a situação do fornecedor no momento é a seguinte:

Dados do Fornecedor

CNPJ:	**05.510.654/0004-21**	DUNS®:	**897610105**
Razão Social:	**POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A**		
Nome Fantasia:	**POSITIVO S+**		
Situação do Fornecedor:	**Credenciado**	Data de Vencimento do Cadastro:	**03/09/2026**
Natureza Jurídica:	**SOCIEDADE ANÔNIMA FECHADA**		
MEI:	**Não**		
Porte da Empresa:	**Demais**		

Ocorrências e Impedimentos

Ocorrência:	**Consta**
Impedimento de Licitar:	**Nada Consta**
Ocorrências Impeditivas indiretas:	**Nada Consta**
Vínculo com "Serviço Público":	**Nada Consta**

Níveis cadastrados:

Documento(s) assinalado(s) com "*" está(ão) com prazo(s) vencido(s).

Automática: a certidão foi obtida através de integração direta com o sistema emissor. Manual: a certidão foi inserida manualmente pelo fornecedor.

I - Credenciamento

II - Habilitação Juridica

III - Regularidade Fiscal e Trabalhista Federal

Receita Federal e PGFN		Validade:	**06/03/2026**	**Automática**
FGTS		Validade:	**11/10/2025**	**Automática**
Trabalhista	**(http://www.tst.jus.br/certidao)**	Validade:	**15/03/2026**	**Automática**

IV - Regularidade Fiscal Estadual/Distrital e Municipal

Receita Estadual/Distrital	Validade:	**03/11/2025**	
Receita Municipal	(Isento)		

VI - Qualificação Econômico-Financeira

Validade: **30/06/2026**

CPF: 620.XXX.XXX-72 Nome: ALAN ROBERT DA SILVA RIBEIRO

Ass: _____

Certidão SICAF POSITIVO (0121463) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 651

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA

NÚMERO DE INSCRIÇÃO	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DE ABERTURA
10.757.593/0001-99 **MATRIZ**		**03/04/2009**

NOME EMPRESARIAL
THS TECNOLOGIA INFORMACAO E COMUNICACAO LTDA

TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA)	PORTE
THS TECNOLOGIA INFORMACAO E COMUNICACAO	**DEMAIS**

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL
62.01-5-01 - Desenvolvimento de programas de computador sob encomenda

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS
42.21-9-03 - Manutenção de redes de distribuição de energia elétrica
42.21-9-04 - Construção de estações e redes de telecomunicações
46.14-1-00 - Representantes comerciais e agentes do comércio de máquinas, equipamentos, embarcações e aeronaves
46.91-5-00 - Comércio atacadista de mercadorias em geral, com predominância de produtos alimentícios
47.51-2-01 - Comércio varejista especializado de equipamentos e suprimentos de informática
47.53-9-00 - Comércio varejista especializado de eletrodomésticos e equipamentos de áudio e vídeo
61.10-8-03 - Serviços de comunicação multimídia - SCM
61.90-6-01 - Provedores de acesso às redes de comunicações
61.90-6-99 - Outras atividades de telecomunicações não especificadas anteriormente
62.01-5-02 - Web design
62.02-3-00 - Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis
62.04-0-00 - Consultoria em tecnologia da informação
62.09-1-00 - Suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação
63.11-9-00 - Tratamento de dados, provedores de serviços de aplicação e serviços de hospedagem na internet
63.19-4-00 - Portais, provedores de conteúdo e outros serviços de informação na internet
69.11-7-03 - Agente de propriedade industrial
70.20-4-00 - Atividades de consultoria em gestão empresarial, exceto consultoria técnica específica
71.12-0-00 - Serviços de engenharia
73.19-0-04 - Consultoria em publicidade
74.10-2-99 - atividades de design não especificadas anteriormente

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA
206-2 - Sociedade Empresária Limitada

LOGRADOURO	NÚMERO	COMPLEMENTO
Q QS 1 RUA 210	**34/36**	**TORRE 03 SALA 07 TERREO SALA 1210 E 1211 COND LED OFFICE**

CEP	BAIRRO/DISTRITO	MUNICÍPIO	UF
71.950-770	**AREAL (AGUAS CLARAS)**	**BRASILIA**	**DF**

ENDEREÇO ELETRÔNICO	TELEFONE
COMERCIAL@THS.INF.BR	**(61) 9824-1292/ (61) 3256-4484**

ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR)
*****

SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL
ATIVA	**03/04/2009**

MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL

SITUAÇÃO ESPECIAL	DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL
********	********

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 2.119, de 06 de dezembro de 2022.

Emitido no dia **17/09/2025** às **09:08:57** (data e hora de Brasília). Página: **1/2**

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA

NÚMERO DE INSCRIÇÃO	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DE ABERTURA
10.757.593/0001-99 **MATRIZ**		**03/04/2009**

NOME EMPRESARIAL
THS TECNOLOGIA INFORMACAO E COMUNICACAO LTDA

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS
78.20-5-00 - Locação de mão-de-obra temporária
81.11-7-00 - Serviços combinados para apoio a edifícios, exceto condomínios prediais
81.21-4-00 - Limpeza em prédios e em domicílios
82.19-9-99 - Preparação de documentos e serviços especializados de apoio administrativo não especificados anteriormente
82.99-7-99 - Outras atividades de serviços prestados principalmente às empresas não especificadas anteriormente
85.99-6-03 - Treinamento em informática
85.99-6-04 - Treinamento em desenvolvimento profissional e gerencial
95.11-8-00 - Reparação e manutenção de computadores e de equipamentos periféricos

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA
206-2 - Sociedade Empresária Limitada

LOGRADOURO	NÚMERO	COMPLEMENTO
Q QS 1 RUA 210	**34/36**	**TORRE 03 SALA 07 TERREO SALA 1210 E 1211 COND LED OFFICE**

CEP	BAIRRO/DISTRITO	MUNICÍPIO	UF
71.950-770	**AREAL (AGUAS CLARAS)**	**BRASILIA**	**DF**

ENDEREÇO ELETRÔNICO	TELEFONE
COMERCIAL@THS.INF.BR	**(61) 9824-1292/ (61) 3256-4484**

ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR)
*****

SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL
ATIVA	**03/04/2009**

MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL

SITUAÇÃO ESPECIAL	DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL
********	********

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 2.119, de 06 de dezembro de 2022.

Emitido no dia **17/09/2025** às **09:08:57** (data e hora de Brasília). Página: **2/2**

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA

NÚMERO DE INSCRIÇÃO	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DE ABERTURA
07.171.299/0001-96 **MATRIZ**		**03/11/2004**

NOME EMPRESARIAL
CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A

TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA)	PORTE
CENTRAL IT	**DEMAIS**

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL
62.01-5-01 - Desenvolvimento de programas de computador sob encomenda

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS
47.51-2-01 - Comércio varejista especializado de equipamentos e suprimentos de informática
62.02-3-00 - Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis
62.03-1-00 - Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador não-customizáveis
62.04-0-00 - Consultoria em tecnologia da informação
62.09-1-00 - Suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação
63.11-9-00 - Tratamento de dados, provedores de serviços de aplicação e serviços de hospedagem na internet
85.99-6-04 - Treinamento em desenvolvimento profissional e gerencial
95.11-8-00 - Reparação e manutenção de computadores e de equipamentos periféricos

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA
205-4 - Sociedade Anônima Fechada

LOGRADOURO	NÚMERO	COMPLEMENTO
ST SHN, QUADRA 02, BLOCO F	**87**	**SALA 1713 A 1726**

CEP	BAIRRO/DISTRITO	MUNICÍPIO	UF
70.702-060	**ASA NORTE**	**BRASILIA**	**DF**

ENDEREÇO ELETRÔNICO	TELEFONE
	(61) 3030-4000

ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR)
*****

SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL
ATIVA	**03/11/2004**

MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL

SITUAÇÃO ESPECIAL	DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL
********	********

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 2.119, de 06 de dezembro de 2022.

Emitido no dia **17/09/2025** às **09:13:40** (data e hora de Brasília). Página: **1/1**

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA

NÚMERO DE INSCRIÇÃO	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DE ABERTURA
85.240.869/0001-66 **MATRIZ**		**10/02/1992**

NOME EMPRESARIAL
ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA

TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA)	PORTE
ILHASERVICE TECNOLOGIA	**DEMAIS**

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL
62.09-1-00 - Suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS
77.33-1-00 - Aluguel de máquinas e equipamentos para escritórios
46.51-6-01 - Comércio atacadista de equipamentos de informática
47.51-2-01 - Comércio varejista especializado de equipamentos e suprimentos de informática
62.04-0-00 - Consultoria em tecnologia da informação
62.03-1-00 - Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador não-customizáveis
26.21-3-00 - Fabricação de equipamentos de informática
43.21-5-00 - Instalação e manutenção elétrica
78.20-5-00 - Locação de mão-de-obra temporária
64.63-8-00 - Outras sociedades de participação, exceto holdings
95.11-8-00 - Reparação e manutenção de computadores e de equipamentos periféricos
46.14-1-00 - Representantes comerciais e agentes do comércio de máquinas, equipamentos, embarcações e aeronaves

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA
206-2 - Sociedade Empresária Limitada

LOGRADOURO	NÚMERO	COMPLEMENTO
R SETE DE SETEMBRO	**16**	********

CEP	BAIRRO/DISTRITO	MUNICÍPIO	UF
88.102-030	**KOBRASOL**	**SAO JOSE**	**SC**

ENDEREÇO ELETRÔNICO	TELEFONE
FINANCEIRO@ILHASERVICE.COM.BR	**(48) 3203-7100**

ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR)
*****

SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL
ATIVA	**03/11/2005**

MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL

SITUAÇÃO ESPECIAL	DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL
********	********

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 2.119, de 06 de dezembro de 2022.

Emitido no dia **17/09/2025** às **09:08:03** (data e hora de Brasília). Página: **1/1**

Certidão SITUAÇÃO CADASTRAL ILHASERVICE (0121477) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 655

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA

NÚMERO DE INSCRIÇÃO	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DE ABERTURA
05.510.654/0004-21 **FILIAL**		**25/11/2009**

NOME EMPRESARIAL
POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A

TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA)	PORTE
POSITIVO S+	**DEMAIS**

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL
62.04-0-00 - Consultoria em tecnologia da informação

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS
46.14-1-00 - Representantes comerciais e agentes do comércio de máquinas, equipamentos, embarcações e aeronaves
62.01-5-01 - Desenvolvimento de programas de computador sob encomenda
62.02-3-00 - Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis
62.09-1-00 - Suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação
63.11-9-00 - Tratamento de dados, provedores de serviços de aplicação e serviços de hospedagem na internet

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA
205-4 - Sociedade Anônima Fechada

LOGRADOURO	NÚMERO	COMPLEMENTO
ST SBS QUADRA 2 BLOCO Q	**S/N**	**SALAS 401 A 407 E 1301 EDIF JOAO CARLOS SAAD**

CEP	BAIRRO/DISTRITO	MUNICÍPIO	UF
70.070-120	**ASA SUL**	**BRASILIA**	**DF**

ENDEREÇO ELETRÔNICO	TELEFONE
ATENDIMENTO@POSITIVOSMAIS.COM	**(11) 3504-9888**

ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR)
*****

SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL
ATIVA	**25/11/2009**

MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL

SITUAÇÃO ESPECIAL	DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL
********	********

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 2.119, de 06 de dezembro de 2022.

Emitido no dia **24/09/2025** às **08:51:57** (data e hora de Brasília). Página: **1/1**

Certidão SITUAÇÃO CADASTRAL POSITIVO (0121487) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 656

(*) Documento assinado eletronicamente por **PAULO GONÇALVES ARRAIS** em **02 de Outubro de 2025 às 11:05 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: DESPACHO-DG-50582025, **Código de Validação**: 093D721493.

DESPACHO-DG - 50582025
(relativo ao Processo 102412025)
Código de validação: 093D721493

Assunto: Abertura de processo de licitatório – Central de Serviços (Service Desk)
Interesado: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI)

Trata-se de processo administrativo instaurado a partir do MEMO-CMTI-592025, por meio do qual a Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI) solicita abertura de licitação para contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de Central de Serviços (Service Desk) de TI, com prazo de vigência de 24 (vinte e quatro) meses, conforme valores apresentados no quadro abaixo constante no Termo de Referência anexado ao ID 3848126:

Lote	ID	Bens/Serviços	CADMAT / CADSER	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado Mensal	Valor Total Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	26980	Contínuo /Mensal	Mês	24	R$ 52.016,20	R$ 1.248.388,80
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	26980	Contínuo /Mensal	Mês	24	R$ 239.227,47	R$ 5.741.459,28
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014	Contínuo /Mensal	Mês	24	R$ 266.820,37	R$ 6.403.688,88
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	27014	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	10.600	R$ 212,94	R$ 2.257.164,00
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)								**R$ 13.393.536,96**
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)								**R$ 15.650.700,96**

Diante do exposto, visando a devida instrução processual, encaminhem-se os autos à **Diretoria da Secretaria Administrativo-Financeira (SEAF)** para as providências devidas.

Despacho DESPACHO-DG - 50582025 (0121493) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 657

(*) Documento assinado eletronicamente por **PAULO GONÇALVES ARRAIS** em **02 de Outubro de 2025 às 11:05 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: DESPACHO-DG-50582025, **Código de Validação**: 093D721493.

Diretoria Geral

assinado eletronicamente em 02/10/2025 às 11:05 h (*)

PAULO GONÇALVES ARRAIS
TÉCNICO MINISTERIAL
DIRETOR-GERAL

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10241/2025

Dados do Processo

Número do Processo
10241/2025

Assunto
PRESTAÇÃO DE SERVIÇO/LICITAÇÃO

Data de Criação
23/05/2025 15:19:35

Status
TRAMITANDO : PROVIDÊNCIAS CABÍVEIS

Fase
PROVIDÊNCIAS CABÍVEIS

Objeto
SOLICITAÇÃO DE ABERTURA DE LICITAÇÃO PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE CENTRAL DE SERVIÇOS (SERVICE DESK) DE TI.

Sigiloso
Não

Prazo
Não

Data do Prazo

Mat. Cadastrador
1071386

Cadastrador
NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL

Setor Responsável
Diretoria Geral

Observação

Tipo de Documento de Origem

Número do documento

Forma de Recebimento

Localizador

Dados do Requerente Principal

Matrícula
1071386

CPF
06390597401

Nome
NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL

Telefone
(098) 9827-41803

Email
nayanasobral@mpma.mp.br

Orgão
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Setor
Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

Estado
MARANHÃO

Município

Envolvidos com o processo

Nome	Contato	Email	Relação	Matrícula
NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL	(098) 9827-41803	nayanasobral@mpma.mp.br	REQUERENTE PRINCIPAL	1071386

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10241/2025

Eventos do processo

N.	Detalhe	Data	Tipo Evento	Descrição	Responsável
1	9435056	03/10/2025 09:39:51	MOVIMENTAÇÃO	ENCAMINHAR PROCESSO	MARIA DA GRAÇA FERREIRA RIBEIRO
ORIGEM: Secretaria Administrativo-Financeira --> DESTINO: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação Responsável pela Movimentação: MARIA DA GRAÇA FERREIRA RIBEIRO Observação de Movimentação: A PEDIDO, PARA PROVIDÊNCIAS.					
2	9434631	02/10/2025 11:05:33	MOVIMENTAÇÃO COM DOCUMENTO	ENCAMINHAR PROCESSO	PAULO GONÇALVES ARRAIS
ORIGEM: Diretoria Geral --> DESTINO: Secretaria Administrativo-Financeira Responsável pela Movimentação: PAULO GONÇALVES ARRAIS Observação de Movimentação: MOVIMENTAÇÃO A PARTIR DE UM DOCUMENTO ADMINISTRATIVO					
3	9434631	02/10/2025 11:05:33	DOCUMENTO DE MOVIMENTAÇÃO	DESPACHO-DG - 50582025	PAULO GONÇALVES ARRAIS
Anexo da Movimentação com documento : DESPACHO-DG - 50582025					
4	9432965	26/09/2025 14:01:35	MOVIMENTAÇÃO	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	JEANNE MIRELY SOUZA FERREIRA
ORIGEM: Diretoria Geral --> DESTINO: Diretoria Geral Responsável pela Movimentação: JEANNE MIRELY SOUZA FERREIRA Observação de Movimentação:					
5	9432952	26/09/2025 13:50:41	MOVIMENTAÇÃO	ENCAMINHAR PROCESSO	PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA
ORIGEM: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação --> DESTINO: Diretoria Geral Responsável pela Movimentação: PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA Observação de Movimentação: SEGUEM AS DOCUMENTAÇÕES QUE COMPÕEM O PLANEJAMENTO DA REFERIDA CONTRATAÇÃO, PARA ANÁLISE NA FORMA DA LEI.					
6	3848126	26/09/2025 13:49:04	ANEXO - PROCESSO	TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE SERVICE DESK	
Anexo : TERMO DE REFERENCIA PARA CONTRATACAO DE SERVICE DESK					

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10241/2025

Eventos do processo

N.	Detalhe	Data	Tipo Evento	Descrição	Responsável
7	3848125	26/09/2025 13:49:04	ANEXO - PROCESSO	MAPA DE FORMACAO DE PRECOS	
Anexo : MAPA DE FORMACAO DE PRECOS					
8	3848124	26/09/2025 13:49:04	ANEXO - PROCESSO	ETP	
Anexo : ETP					
9	3848123	26/09/2025 13:49:04	ANEXO - PROCESSO	ARQUIVO_DFD_99212	
Anexo : ARQUIVO_DFD_99212					
10	3848122	26/09/2025 13:49:04	ANEXO - PROCESSO	TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE SERVICE DESK	
Anexo : TERMO DE REFERENCIA PARA CONTRATACAO DE SERVICE DESK					
11	3848121	26/09/2025 13:49:03	ANEXO - PROCESSO	ANÁLISE DE RISCOS SERVICE DESK	
Anexo : ANÁLISE DE RISCOS SERVICE DESK					
12	3848110	26/09/2025 13:43:13	ANEXO - PROCESSO	20250808_PROPOSTA_ILHA_MP_MA	
Anexo : 20250808_PROPOSTA_ILHA_MP_MA					

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10241/2025

Eventos do processo

N.	Detalhe	Data	Tipo Evento	Descrição	Responsável
13	3848109	26/09/2025 13:43:13	ANEXO - PROCESSO	E-MAILS - SOLICITAÇÕES DE PROPOSTAS COMERCIAIS	
Anexo : E-MAILS - SOLICITAÇÕES DE PROPOSTAS COMERCIAIS					
14	3848108	26/09/2025 13:43:12	ANEXO - PROCESSO	E-MAILS - RESPOSTAS E ENVIO DE PROPOSTAS	
Anexo : E-MAILS - RESPOSTAS E ENVIO DE PROPOSTAS COMERCIAIS					
15	3848107	26/09/2025 13:43:12	ANEXO - PROCESSO	DPU_CENTRAL DE SERVICOS	
Anexo : DPU_CENTRAL DE SERVICOS					
16	3848106	26/09/2025 13:43:12	ANEXO - PROCESSO	SITUAÇÃO CADASTRAL THSTECNOLOGIA	
Anexo : SITUAÇÃO CADASTRAL THSTECNOLOGIA					
17	3848105	26/09/2025 13:43:12	ANEXO - PROCESSO	SITUAÇÃO CADASTRAL POSITIVO	
Anexo : SITUAÇÃO CADASTRAL POSITIVO					
18	3848104	26/09/2025 13:43:12	ANEXO - PROCESSO	SITUAÇÃO CADASTRAL ILHASERVICE	
Anexo : SITUAÇÃO CADASTRAL ILHASERVICE					

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10241/2025

Eventos do processo

N.	Detalhe	Data	Tipo Evento	Descrição	Responsável
19	3848103	26/09/2025 13:43:12	ANEXO - PROCESSO	SITUAÇÃO CADASTRAL CENTRALIT	
Anexo : SITUAÇÃO CADASTRAL CENTRALIT					
20	3848102	26/09/2025 13:43:12	ANEXO - PROCESSO	SICAF THS TECNOLOGIA	
Anexo : SICAF THS TECNOLOGIA					
21	3848101	26/09/2025 13:43:12	ANEXO - PROCESSO	SICAF POSITIVO	
Anexo : SICAF POSITIVO					
22	3848100	26/09/2025 13:43:12	ANEXO - PROCESSO	SICAF ILHA SERVICE	
Anexo : SICAF ILHA SERVICE					
23	3848099	26/09/2025 13:43:12	ANEXO - PROCESSO	SICAF CENTRALIT	
Anexo : SICAF CENTRALIT					
24	3848098	26/09/2025 13:43:12	ANEXO - PROCESSO	PROPOSTA MPMA - THS TECNOLOGIA	
Anexo : PROPOSTA MPMA - THS TECNOLOGIA					

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10241/2025

Eventos do processo

N.	Detalhe	Data	Tipo Evento	Descrição	Responsável
25	3848097	26/09/2025 13:43:12	ANEXO - PROCESSO	CONTRATO_34_2025	
Anexo : CONTRATO_34_2025					
26	9260978	23/05/2025 15:29:11	MOVIMENTAÇÃO	ENCAMINHAR PROCESSO	MARTA SILENE SANTOS SABOIA
ORIGEM: Diretoria Geral --> DESTINO: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação Responsável pela Movimentação: MARTA SILENE SANTOS SABOIA Observação de Movimentação: A PEDIDO NAYANA					
27	9260954	23/05/2025 15:24:31	MOVIMENTAÇÃO	ENCAMINHAR PROCESSO	JOÃO VICTOR MÁXIMO DA COSTA
ORIGEM: Diretoria Geral --> DESTINO: Diretoria Geral Responsável pela Movimentação: JOÃO VICTOR MÁXIMO DA COSTA Observação de Movimentação: AUTUE-SE.					
28	9260953	23/05/2025 15:24:30	MOVIMENTAÇÃO	ACEITAR REQUISIÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	JOÃO VICTOR MÁXIMO DA COSTA
ORIGEM: Diretoria Geral --> DESTINO: Diretoria Geral Responsável pela Movimentação: JOÃO VICTOR MÁXIMO DA COSTA Observação de Movimentação: AUTUE-SE.					
29	3775503	23/05/2025 15:19:35	ANEXO - PROCESSO	MEMO-CMTI	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
Anexo : MEMO-CMTI					
30	0	23/05/2025 15:19:35	PROCESSO	ABERTURA DO PROCESSO/REQUISIÇÃO	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
ABERTURA DO PROCESSO/REQUISIÇÃO					

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10241/2025

Movimentações

Data	Origem	Funcionário	Destino	Recebedor	Data	Tipo	Status
03/10/2025 09:39:51	Secretaria Administrativo-Financeira	MARIA DA GRAÇA FERREIRA RIBEIRO	Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação			ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO
02/10/2025 11:05:33	Diretoria Geral	PAULO GONÇALVES ARRAIS	Secretaria Administrativo-Financeira	DAIRE MARCIA DE SOUSA	02/10/2025 11:07:36	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO

Anexos

Documento Administrativo: DESPACHO-DG - 50582025

26/09/2025 14:01:35	Diretoria Geral	JEANNE MIRELY SOUZA	Diretoria Geral	LUIZ GUSTAVO ARRUDA MORAES	30/09/2025 11:04:36	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	DISTRIBUÍDO
26/09/2025 13:50:41	Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação	PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA	Diretoria Geral	JEANNE MIRELY SOUZA FERREIRA	26/09/2025 14:01:13	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO
23/05/2025 15:29:11	Diretoria Geral	MARTA SILENE SANTOS SABOIA	Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação	PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA	26/09/2025 13:34:44	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO
23/05/2025 15:24:31	Diretoria Geral	JOÃO VICTOR MÁXIMO DA COSTA	Diretoria Geral	JOÃO VICTOR MÁXIMO DA COSTA	23/05/2025 15:24:31	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO
23/05/2025 15:24:30	Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação	JOÃO VICTOR MÁXIMO DA COSTA	Diretoria Geral	JOÃO VICTOR MÁXIMO DA COSTA	23/05/2025 15:24:30	ACEITAR REQUISIÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	TRAMITANDO

Anexos

Descrição do Anexo	Nome do arquivo	Tipo Anexo
ANÁLISE DE RISCOS SERVICE DESK	Analise de Riscos Service Desk.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
ARQUIVO_DFD_99212	Arquivo_DFD_99212.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
CONTRATO_34_2025	CONTRATO_34_2025.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
DPU_CENTRAL DE SERVICOS	DPU_Central de Servicos.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
E-MAILS - RESPOSTAS E ENVIO DE PROPOSTAS COMERCIAIS	E-mails - Respostas e envio de propostas comerciais.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
E-MAILS - SOLICITAÇÕES DE PROPOSTAS COMERCIAIS	E-mails - Solicitacoes de Propostas Comerciais.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10241/2025

Anexos

Descrição do Anexo	Nome do arquivo	Tipo Anexo
ETP	ETP.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
MAPA DE FORMACAO DE PRECOS	Mapa de formacao de precos.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
MEMO-CMTI	MEMO-CMTI592025_ASSINADO.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
PROPOSTA MPMA - THS TECNOLOGIA	PROPOSTA MPMA - THS TECNOLOGIA.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
SICAF CENTRALIT	SICAF CENTRALIT.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
SICAF ILHA SERVICE	SICAF ILHA SERVICE.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
SICAF POSITIVO	SICAF POSITIVO.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
SICAF THS TECNOLOGIA	SICAF THS TECNOLOGIA.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
SITUAÇÃO CADASTRAL CENTRALIT	SITUACAO CADASTRAL CENTRALIT.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
SITUAÇÃO CADASTRAL ILHASERVICE	SITUACAO CADASTRAL ILHASERVICE.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
SITUAÇÃO CADASTRAL POSITIVO	SITUACAO CADASTRAL POSITIVO.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
SITUAÇÃO CADASTRAL THSTECNOLOGIA	SITUACAO CADASTRAL THSTECNOLOGIA.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE SERVICE DESK	Termo de Referencia para Contratacao de Service Desk.docx	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE SERVICE DESK	Termo de Referência para Contratação de Service Desk.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
20250808_PROPOSTA_ILHA_MP_MA	20250808_PROPOSTA_ILHA_MP_MA.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO

Documentos

Setor Origem	Data de Criação	Responsável	Tipo Doc	Status	Tipo Relação
Diretoria Geral	30/09/2025 11:05:33	LUIZ GUSTAVO ARRUDA MORAES	DESPACHO	RECEBIDO	DOCUMENTO GERADO POR MOVIMENTAÇÃO

Processos Anexados e Apensados

Data de Vínculo	Status	Tipo de Relação

Anexos Físicos

Descrição do Anexo	Anexo de

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

SECRETARIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA

Despacho nº 10329/2025 - GPGJ/DG/SEAF

Assunto: Licitação - Serviços de Tecnologia da Informação (Service Desk)

Interessado: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

Tendo em vista a solicitação de autorização de abertura de processo licitatório, visando contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão, por **24 (vinte e quatro) meses**, **no valor total estimado de R$ 15.650.700,96 (quinze milhões, seiscentos e cinquenta mil, setecentos reais e noventa e seis centavos)**, conforme solicitação da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação, por meio do Memorando MEMO-CMTI - 592025 (0121165) e Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324), encaminhem-se os autos às Unidades abaixo apontadas, para as seguintes providências:

1. **Coordenadoria de Orçamento e Finanças**, para informar se há dotação orçamentária suficiente para custear a despesa;

2. **Assessoria Técnica da Administração**, para análise e manifestação acerca da regularidade processual.

São Luís, data da assinatura eletrônica.

RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA

DIRETOR DA SEAF

Documento assinado eletronicamente por **RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA**, **Diretor da SEAF**, em 03/10/2025, às 12:18, conforme art. 21, do Ato Regulamentar nº 19/2025.

A autenticidade do documento pode ser conferida neste link informando o código verificador **0121661** e o código CRC **B8C66788**.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

COORDENADORIA DE ORÇAMENTO E FINANÇAS

Despacho nº 10901/2025 - GPGJ/DG/COF

Assunto: Licitação - Serviços de Tecnologia da Informação (Service Desk)

Interessado: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

Ao Diretor Geral,

Tratam os autos de despesa com Central de Serviços (Service Desk), classificada, de acordo com as normas orçamentárias vigentes, conforme a seguir:

1 - Orçamento Fiscal

Unidade Gestora: 07101 - Procuradoria Geral de Justiça

Função: 3 - Essencial à Justiça

Subfunção: 091 – Defesa da Ordem à Justiça

Programa: 0337 – Gestão de Ações Essenciais à Justiça

Ação: 2963.0000 – Coordenação das Ações Essenciais à Justiça no Estado do Maranhão

Subação: 023601 – Informática

Natureza de Despesa: 3390 - Despesas Correntes - Outras Despesas Correntes

Fonte: 1.5.00.100000

A despesa em tela tem compatibilidade com o Plano Plurianual e com a Lei de Diretrizes Orçamentárias, além de adequação orçamentária e financeira com a Lei Orçamentária Anual nº 12.466, de 27/12/2024, e seus créditos adicionais, que fixaram durante o exercício de 2025, o montante de até R$ 15.500.000,00 para despesas alocadas na subação acima mencionada, e que, após dedução desta e de outras demandas, apresenta, nesta data, saldo de R$ 243.941,27.

Atenciosamente,

Documento assinado eletronicamente por **TATIANA ALVES DE PAULA**, **Coordenadora de Orçamento e Finanças**, em 06/10/2025, às 14:06, conforme art. 21, do Ato Regulamentar nº 19/2025.

A autenticidade do documento pode ser conferida neste link informando o código verificador **0124229** e o código CRC **82B87FA5**.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

ASSESSORIA TÉCNICA DA ADMINISTRAÇÃO

Parecer Técnico nº 10173/2025 - GPGJ/DG/ASSTEC/ADM

Processo Administrativo	**Nº 19.13.0046.0019234/2025-05**
Assunto	**LICITAÇÃO – FASE INTERNA**
Unidade solicitante	Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação
Objeto da licitação	Prestação de serviços na área de Tecnologia da informação (TI), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Gerenciamento de Serviços de TI, com serviços de atendimento ao usuário de TI, remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), visando atender às necessidades do Ministério Público do Estado do Maranhão.
Custo Total Estimado	**R$ 15.650.700,96 (quinze milhões, seiscentos e cinquenta mil, setecentos reais, e noventa e seis centavos)**

Senhor Diretor da Secretaria Administrativo-Financeira,

Trata-se de análise e manifestação acerca da regularidade processual da solicitação de autorização para a abertura de processo licitatório, visando contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão, por **24 (vinte e quatro) meses**, conforme Despacho 10329 (0121661).

Da análise da documentação acostada aos autos, informamos:

ITEM	DA ANÁLISE	SIM	NÃO	ANEXO
1	Documento de Formalização da Demanda e Estudo Técnico Preliminar (AR nº 44/2021-GPGJ e AR nº 10/2023-GPGJ)	x		Oficialização da Demanda DFD 171/2026 DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDAS (0121234) Estudo Técnico Preliminar (0121207)
2	Análise de riscos (art. 13, §2º do AR10/2023-GPGJ e art 18, X da Lei nº 14.133/21)	x		Relatório Análise de Riscos (0121270)
3	**Procedimento público de intenção para registro de preços (art. 170, I do AR 10/2023- GPGJ e art. 86 da Lei nº 14.133/2021) ou justificativa para sua dispensa (art. 170, parágrafo único do AR 10/2023- GPGJ)**		**x**	
4	Pesquisa de Mercado (art. 23, §1º da Lei nº14.133/21)			
4.1	Composição de custos unitários menores ou iguais à mediana do item correspondente no painel para consulta de preços ou no banco de preços em saúde disponíveis no Portal Nacional de Contratações Públicas(PNCP)	-	-	Não utilizado
4.2	Contratações similares feitas pela Administração Pública, em execução ou concluídas no período de 1 (um) ano anterior à data da pesquisa de preços, inclusive mediante sistema de registro de preços, observado o índice de atualização de preços correspondente	x		Relatório DPU - Pregão Eletonico n. 90023/2025 - Relatorio (0121443)
4.3	Dados de pesquisa publicada em mídia especializada, de tabela de referência formalmente aprovada pelo Poder Executivo federal e de sítios eletrônicos especializados ou de domínio amplo, desde que contenham a data e hora de acesso	-	-	Não utilizado
4.4	Pesquisa direta com no mínimo 3 (três) fornecedores, mediante solicitação formal de cotação, desde que seja apresentada justificativa da escolha desses fornecedores e que não tenham sido obtidos os orçamentos com mais de 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do edital;	x		Anexo PROPOSTA MPMA - THS TECNOLOGIA (0121398), Anexo Proposta 20250808_PROPOSTA_ILHA_MP_MA (0121409)

4.5	Pesquisa na base nacional de notas fiscais eletrônicas, na forma de regulamento.	-	-	Não utilizado
4.6	Solicitação formal a fornecedores para apresentação de cotação, preferencialmente por meio eletrônico. (art. 174, § 8º do AR 10/2023-GPGJ)	x		Cópia de E-mail E-mails - Solicitacoes de Propostas Comerciais (0121377) Cópia de E-mail E-mails - Respostas e envio de propostas comerciai (0121386)
4.7	Justificativa da autoridade competente para pesquisa com menos de três preços (art. 174, § 3º do AR 10/2023-GPGJ)	x		Anexo Mapa de formação de preços (0121310)
4.8	Mapa de formação de preços, elaborado e assinado pelo responsável pela pesquisa que refletindo a pesquisa, a metodologia adotada e o resultado obtido.(art. 174, § 5º e § 10 do AR 10/2023-GPGJ)	x		Anexo Mapa de formação de preços (0121310)
5	Demonstração de que a contratação está alinhada com o planejamento da instituição e que consta na previsão do Plano Anual de Contratações ou justificativa em relação à ausência de previsão (art. 5º, VIII do AR nº 44/2021-GPGJ e art. 21 do AR nº 10/2023-GPGJ)	x		Estudo Técnico Preliminar (0121207) (Item 4 do ETP)
6 7	**Utilização do catálogo eletrônico de padronização de compras e serviços; adoção justificada do catálogo do Poder Executivo Federal ou justificativa para não utilização de catálogo eletrônico de padronização.** (art. 14, II e §2º do AR 10/2023-GPGJ; art. 19, II e §2º da Lei nº 14.133/21) Termo de Referência	 x	**x**	 Termo de Referência TR para Contratacao de Service Desk (0121324)
7.1	**Utilização de modelo padrão; adoção de minuta do Poder Executivo federal por todos os entes federativos ou justificativa para não utilização de minutas padrões** (art. 19, IV e §2º da Lei nº 14.133/21)		**x**	

	OBSERVAÇÃO
8	8.1: No estudo técnico preliminar apresentado no anexo Estudo Técnico Preliminar (0121207), **consta** a seguinte informação acerca da necessidade da contratação: *"**3 NECESSIDADE DA AQUISIÇÃO/CONTRATAÇÃO*** *Justificativas da necessidade da contratação: A presente contratação tem por objetivo assegurar a continuidade e a regularização dos serviços de Tecnologia da Informação (TI), organizados no modelo de Central de Serviços (Service Desk), compreendendo atendimento remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7, operação assistida e suporte técnico aos usuários do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA).* *A contratação foi planejada em razão do encerramento do Contrato nº 42/2024, cuja prorrogação restou inviabilizada por condicionantes indevidas impostas pela contratada à época, em desconformidade com as disposições contratuais e legais. Durante a fase de planejamento da nova contratação, como medida transitória para não interromper a continuidade dos serviços essenciais, foi formalizado o Contrato Emergencial nº 34/2025, vigente até 23/06/2026.* *Considerando o encerramento do contrato emergencial e a natureza continuada, essencial e estratégica dos serviços prestados, torna-se necessário realizar contratação regular por meio de pregão eletrônico, conforme previsto no Plano Anual de Contratações (PAC) da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI) para o exercício de 2025, e em consonância com os objetivos do Planejamento Estratégico Institucional 2021–2029.* *O serviço é indispensável ao funcionamento seguro e eficiente dos sistemas institucionais, à governança de TIC, ao suporte aos usuários e à manutenção da infraestrutura tecnológica do MPMA, que registra uma média mensal de 1.557 chamados e atende cerca de 2.777 usuários ativos distribuídos entre a capital e as unidades do interior.* *A contratação planejada, com vigência plurianual, foi considerada mais vantajosa para a Administração conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar e na Análise de Riscos que compõem esta etapa de*

	planejamento. O procedimento licitatório observará integralmente os preceitos da Lei nº 14.133/2021, visando à obtenção da proposta mais vantajosa, à ampliação da competitividade e à continuidade segura dos serviços prestados." 8.2: Ainda do estudo técnico preliminar apresentado no anexo Estudo Técnico Preliminar (0121207), **extraímos** a seguinte declaração acerca da viabilidade da contratação: *"**11 DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE*** *Com base no estudo realizado, a equipe de planejamento declara viável a contratação do objeto nos termos propostos."*
	DA CONCLUSÃO
9	Após análise, quanto à instrução dos autos, manifestamo-nos pela **EXISTÊNCIA DE IMPEDIMENTOS, em razão das pendências apontadas nos itens 3 e 6 e subitem 7.1.**

É o que se encaminha para conhecimento e deliberação das providências julgadas pertinentes.

Documento assinado eletronicamente por **JADIEL FERNANDES FRANÇA**, **Analista Ministerial**, em 20/10/2025, às 15:28, conforme art. 21, do Ato Regulamentar nº 19/2025.

Documento assinado eletronicamente por **ALBERT WEYDER MOUSINHO DA SILVA**, **Analista Ministerial**, em 20/10/2025, às 15:38, conforme art. 21, do Ato Regulamentar nº 19/2025.

A autenticidade do documento pode ser conferida neste link informando o código verificador **0145075** e o código CRC **BF922E47**.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

SECRETARIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA

Despacho nº 10464/2025 - GPGJ/DG/SEAF

Assunto: Licitação - Serviços de Tecnologia da Informação (Service Desk).

Interessado: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação.

À Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação,

Tendo em vista o Parecer Técnico nº 10173/2025 (0145075), da lavra da Assessoria Técnica da Administração, encaminham-se os presentes autos para as providências cabíveis.

Após, retornem-se.

São Luís/MA, *data da assinatura eletrônica*.

RIBEMBERG RIBEIRO DA SILVA

Diretor da Secretaria Administrativo-Financeira

Documento assinado eletronicamente por **RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA**, **Diretor da SEAF**, em 21/10/2025, às 10:51, conforme art. 21, do Ato Regulamentar nº 19/2025.

A autenticidade do documento pode ser conferida neste link informando o código verificador **0145403** e o código CRC **3395423D**.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Despacho nº 10157/2025 - GPGJ/CMTI

À Secretaria Administrativo-Financeira,

Em atenção ao Despacho nº 10464/2025 - GPGJ/DG/SEAF (0145403)e aos impedimentos apontados pela Assessoria Técnica da Administração, no Parecer Técnico nº 10173/2025 (0145075), têm-se:

1. Item 3 - Procedimento público de intenção para registro de preços (art. 170, I do AR 10/2023- GPGJ e art. 86 da Lei nº 14.133/2021) ou justificativa para sua dispensa (art. 170, parágrafo único do AR 10/2023-GPGJ)

Considerando que no § 1º do Art. 86, da lei 14133/2021, destaca: "O procedimento previsto no caput deste artigo será dispensável quando o órgão ou entidade gerenciadora for o único contratante";
Informamos que o certame terá um único contratante: o órgão gerenciador detentor do processo licitatório.

2. Item 6 - Utilização do catálogo eletrônico de padronização de compras e serviços; adoção justificada do catálogo do Poder Executivo Federal ou justificativa para não utilização de catálogo eletrônico de padronização. (art. 14, II e §2º do AR 10/2023-GPGJ; art. 19, II e §2º da Lei nº 14.133/21)

Constam todos os códigos de Serviços e Materiais (CATSER/CATMAT) do Catálogo de Padronização do Poder Executivo Federal, tanto no Termo de Referência quanto no Estudo Técnico Preliminar.

3. Subitem 7.1 - Utilização de modelo padrão; adoção de minuta do Poder Executivo Federal por todos os entes federativos ou justificativa para não utilização de minutas padrões (art. 19, IV e §2º da Lei nº 14.133/21)

O Termo de Referência adotado reflete o modelo disponibilizado pela Comissão Permanente de Licitação-CPL, estruturado a partir da minuta do Poder Executivo Federal. A adoção do modelo da CPL foi recomendada pela Assessoria Jurídica da Administração-AJAD, no PARECER-DGAJA - 4152023 (relativo ao Processo 137912023), à unidade gestora.

Atenciosamente,

Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL**, **Coordenadora da CMTI**, em 21/10/2025, às 11:29, conforme art. 21, do Ato Regulamentar nº 19/2025.

A autenticidade do documento pode ser conferida neste link informando o código verificador **0146183** e o código CRC **1746EE7E**.

Processo SEI/MPMA nº: 19.13.0046.0019234/2025-05 ID: 0146183

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

SECRETARIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA

Despacho nº 10503/2025 - GPGJ/DG/SEAF

Assunto: Licitação - Serviços de Tecnologia da Informação (Service Desk).

Interessado: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação.

Sr. Diretor-Geral,

O presente processo administrativo cuida de pedido de abertura de certame licitatório, objetivando à contratação de empresa especializada para a prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação, organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com prazo de vigência de 24 (vinte e quatro) meses e valor total de R$ 15.650.700,96 (quinze milhões, seiscentos e cinquenta mil, setecentos reais, e noventa e seis centavos), conforme o termo de referência e demais documentos colacionados.

O termo de referência prevê o atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito deste Ministério Público.

A Coordenadoria de Orçamento e Finanças informou a existência de dotação orçamentária suficiente à realização da despesa, conforme o Despacho nº 10901/2025 - GPGJ/DG/COF (0124229).

Por sua vez, a Assessoria Técnica da Administração emitiu o Parecer Técnico nº 10173/2025 - GPGJ/DG/ASSTEC/ADM (0145075), apontando impedimentos ao pleito.

Instada a se manifestar, a unidade requisitante prestou os devidos esclarecimentos, conforme o Despacho nº 10157/2025 - GPGJ/CMTI (0146183).

Isso posto, considerando as justificativas da unidade requisitante, esta Secretaria Administrativo-Financeira se manifesta favorável ao pleito e encaminha os autos em apreço à consideração de Vossa Senhoria para análise/autorização, visando à instauração do competente certame licitatório.

São Luís/MA, *data da assinatura eletrônica*.

RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA

Diretor da Secretaria Administrativo-Financeira

Documento assinado eletronicamente por **RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA**, **Diretor da SEAF**, em 23/10/2025, às 15:01, conforme art. 21, do Ato Regulamentar nº 19/2025.

A autenticidade do documento pode ser conferida neste link informando o código verificador **0151068** e o código CRC **587D4BD5**.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

DIRETORIA GERAL

Despacho nº 10808/2025 - GPGJ/DG

Assunto: Abertura de processo licitatório- contratação de empresa para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação.

Interessado (a): Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação/CMTI.

Trata-se de processo administrativo no qual a Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação/CMTI **solicita** autorização de abertura de processo licitatório, visando contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24 x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão, por **24 (vinte e quatro) meses**, **no valor total estimado de R$ 15.650.700,96 (quinze milhões, seiscentos e cinquenta mil, setecentos reais e noventa e seis centavos)**, conforme solicitação da CMTI por meio do Memorando MEMO-CMTI – 592025 e Termo de Referência TR para Contratação de *Service Desk*.

Inicialmente, os autos foram analisados pela Assessoria Técnica da Administração (ASSTEC- ADM), que, de acordo com o Parecer Técnico nº. 10173/2025- GPGJ/DG/ASSTEC/ADM (0145075) se manifestou pela existência de impedimentos para o seu deferimento.

A unidade solicitante, ao tomar conhecimento das pendências elencadas no parecer técnico supramencionado, apresentou os devidos esclarecimentos, conforme Despacho nº. 10157/2025- GPGJ/CMTI (0146183).

Vieram os autos da Secretaria Administrativo-Financeira (SEAF) para análise e autorização da instauração do certame licitatório- Despacho nº. 10503/2025- GPGJ/DG/SEAF (0151068).

Ante o exposto, considerando os documentos e informações contidos nos autos, esta Diretoria- Geral:

1. **Autoriza** a abertura de processo administrativo objetivando a instauração do competente processo licitatório;

2. **determina o encaminhamento dos autos à Comissão Permanente de Licitação (CPL**), para adoção de todas as providências que se fizerem necessárias a efetivação do pleito, em conformidade com a Lei de Licitações e Contratos (Lei 14.133/2021).

PAULO GONÇALVES ARRAIS

DIRETOR- GERAL DA PGJ

Documento assinado eletronicamente por **PAULO GONÇALVES ARRAIS**, **Diretor Geral**, em 27/10/2025, às 08:20, conforme art. 21, do Ato Regulamentar nº 19/2025.

A autenticidade do documento pode ser conferida neste link informando o código verificador **0152963** e o código CRC **A1607BF1**.

Processo SEI/MPMA nº: 19.13.0046.0019234/2025-05 ID: 0152963

PREGÃO ELETRÔNICO N. 90040/2025

CONTRATANTE (UASG)

PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA (925129)

OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk)

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

R$ 15.650.700,96

DATA DA SESSÃO PÚBLICA

XX/XX/XXXX às **XXh (horário de Brasília)**

CRITÉRIO DE JULGAMENTO

Menor preço por grupo

MODO DE DISPUTA

Aberto e fechado

TRATAMENTO FAVORECIDO ME/EPP/EQUIPARADAS:

NÃO

MARGEM DE PREFERÊNCIA PARA ALGUM ITEM:

NÃO

Sumário

1 DO OBJETO 3
2 DA DESPESA E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS 3
3 DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO 4
4 DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO 6
5 DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA 8
6 DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES 9
7 DA NEGOCIAÇÃO 12
8 DO ENVIO DA PROPOSTA RECOMPOSTA 13
9 DA FASE DE JULGAMENTO 13
10 DA FASE HABILITAÇÃO 15
11 DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO 20
12 DO TERMO DE CONTRATO 20
13 DOS RECURSOS 21
14 DA GARANTIA DE CONTRATAÇÃO 22
15 DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS 22
16 DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 25
17 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS 25
ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA 28
ANEXO II – DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE PARENTESCO 29
ANEXO III – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS 30
ANEXO IV - MINUTA DO CONTRATO 31

MINUTA DE EDITAL

PREGÃO Nº. 90040/2025 – ELETRÔNICO

A **PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO** e este(a) Pregoeiro(a), designado(a) pela Portaria nº 11.123/2024 – GAB/PGJ, no uso de suas atribuições legais, tendo em vista o que consta no Processo Administrativo 19.13.0046.0019234/2025-05, oriundo da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação, tornam público, que realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da Lei Federal nº. 14.133/2021, da Resolução n. 283/2024-CNMP, do Ato Regulamentar 10/2023-GPGJ, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2022 e demais normas aplicáveis e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

1 DO OBJETO

1.1 O objeto da presente licitação é a contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2 A licitação será realizada em grupo único, formados por 4 itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

1.3 O valor global máximo estimado desta despesa importa em R$ 15.650.700,96 (quinze milhões, seiscentos e cinquenta mil, setecentos reais e noventa e seis centavos) e o valor máximo unitário estimado por item é aquele disposto no Anexo I - Termo de Referência, parte integrante deste edital.

1.4 Em caso de discordância existente entre as especificações do objeto deste Pregão descritas no **Compras.gov.br** (www.gov.br/compras) e aquelas constantes neste Edital, prevalecerão estas últimas.

2 DA DESPESA E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1 A despesa decorrente do objeto desta licitação correrá à conta de Orçamento da Procuradoria-Geral de Justiça do Maranhão na classificação abaixo:

1 - Orçamento Fiscal
Unidade Gestora: 07101 - Procuradoria Geral de Justiça
Função: 3 - Essencial à Justiça
Subfunção: 091 – Defesa da Ordem à Justiça
Programa: 0337 – Gestão de Ações Essenciais à Justiça
Ação: 2963.0000 – Coordenação das Ações Essenciais à Justiça no Estado do Maranhão
Subação: 023601 – Informática
Natureza de Despesa: 3390 - Despesas Correntes - Outras Despesas Correntes
Fonte: 1.5.00.100000

3 DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

3.1 Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

3.1.1 Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

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

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

3.4 A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

3.5 Não será concedido nesta Licitação tratamento favorecido para microempresas, empresas de pequeno porte e figuras equiparadas, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, em razão da incidência, no caso, do art. 4º, § 1º da Lei nº 14.133, de 2021.

3.6 **Não poderão disputar esta licitação:**

3.6.1 Aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

3.6.2 Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

3.6.3 Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

3.6.4 Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

3.6.5 Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente da Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

3.6.6 Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

3.6.7 Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

3.6.8 Agente público da Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão;

3.6.9 Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

3.6.10 Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público da Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei n.º 14.133, de 2021.

3.6.11 Empresas cujos sócios sejam cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos membros ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação, conforme dispõe o inciso II do art. 3º da Resolução nº 37, de 28 de abril de 2009, do Conselho Nacional do Ministério Público;

3.7 O impedimento de que trata o item 3.6.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

3.8 A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 3.6.2 e 3.6.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos da Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão.

3.9 Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

3.10 O disposto nos itens 3.6.2 e 3.6.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

3.11 Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133/2021.

3.12 A vedação de que trata o item 3.6.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

4 DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.1 Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

4.2 Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

4.3 No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

4.3.1 Está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

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

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

4.3.4 Cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

4.4 O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

4.5 O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021.

4.5.1 No item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo "não" impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

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

4.6 A falsidade da declaração de que trata os itens 4.3 ou 4.5 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

4.7 Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

4.8 Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

4.9 Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

4.10 Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

4.10.1 A aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

4.10.2 Os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo estabelecido e o intervalo de que trata o subitem acima.

4.11 Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de

negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

4.12 O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

5 DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

5.1.1 Valor mensal e total do item;

5.2 Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

5.3 Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

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

5.5 Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

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

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

5.8 O prazo de validade da proposta não será inferior a **120 (cento e vinte) dias**, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital.

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

5.9.1 Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos estimados da contratação.

5.10 O descumprimento das regras supramencionadas pela Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão por parte dos contratados pode ensejar a fiscalização do Tribunal de Contas do

Estado do Maranhão e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 51, inciso VIII, da Constituição Estadual; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

6 DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

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

6.2 Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

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

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

6.5 **O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.**

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

6.7 O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

6.8 O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **1,00% (um por cento) do valor do item**.

6.9 O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

6.10 **O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa aberto e fechado.**

6.11 Os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

6.11.1 A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

6.11.2 Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores

àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

6.11.3 Caso o item em disputa envolva objeto abrangido por margem de preferência, o percentual referido na disposição anterior será de 20%, nos termos do § 6º do artigo 24 da IN SEGES/ME nº 73, de 2022, incluído pela IN SEGES/MGI nº 79, de 12 de setembro de 2024.

6.11.4 No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

6.11.5 Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

6.11.6 Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

6.12 Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará os lances segundo a ordem crescente de valores.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.19.1 Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

6.19.1.1 Disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

6.19.1.2 Avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

6.19.1.3 Desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

6.19.1.4 Desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

6.19.2 Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

6.19.2.1 Empresas estabelecidas no Estado do Maranhão;

6.19.2.2 Empresas brasileiras;

6.19.2.3 Empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

6.19.2.4 Empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

6.20 Esgotados todos os demais critérios de desempate previstos em lei, a escolha do licitante vencedor ocorrerá por sorteio, em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

7 DA NEGOCIAÇÃO

7.1 Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

7.1.1 A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

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

7.1.3 O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório

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

7.3 Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e no item 3.6 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.3.1 SICAF;

7.3.2 Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta); e

7.3.3 Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta).

7.4 A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992.

7.5 Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. (IN nº 3/2018, art. 29, *caput*)

7.5.1 A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. (IN nº 3/2018, art. 29, §1º).

7.5.2 O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. (IN nº 3/2018, art. 29, §2º).

7.5.3 Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

8 DO ENVIO DA PROPOSTA RECOMPOSTA

8.1 O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, **no prazo de 02 (duas) horas**, **envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada**, sob pena de desclassificação.

8.2 Na recomposição final, os valores que compõem a proposta não poderão ultrapassar os valores máximos que estão fixados neste edital, bem como não poderão ser majorados os valores consignados na proposta inicial.

8.3 No mesmo prazo previsto acima, o licitante deverá apresentar os seguintes documentos:

8.3.1 Proposta assinada, contendo obrigatoriamente todas as informações constantes do modelo do Anexo III – deste edital;

8.3.1.1 Na hipótese da proposta ser apresentada por procurador, deverá ser anexado o respectivo instrumento que demonstre os poderes para executar o ato;

8.4 A simples repetição das especificações do termo de referência e sem a devida comprovação acarretará a desclassificação da proposta.

9 DA FASE DE JULGAMENTO

9.1 Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

9.2 Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício.

9.3 Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

9.4 Será desclassificada a proposta vencedora que:

9.4.1 Contiver vícios insanáveis;

9.4.2 Não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

9.4.3 Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

9.4.4 Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

9.4.5 Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

9.5 No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

9.5.1 A inexequibilidade, na hipótese de que trata o subitem acima, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

9.5.1.1 Que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

9.5.1.2 Inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

9.6 Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

9.7 Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

9.8 Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

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

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

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

10 DA FASE HABILITAÇÃO

10.1 A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

10.2 Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei 14.133/2021:

10.3 **Habilitação Jurídica:**

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

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

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

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

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

10.3.6 Declaração de Inexistência de Parentesco, conforme ANEXO II;

10.3.7 Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

10.4 **Regularidade fiscal e trabalhista:**

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

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

federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

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

10.4.4 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei 5.452, de 1º de maio de 1943;

10.4.5 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto ora licitado;

10.4.6 Prova de regularidade com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante;

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

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

10.5 **Qualificação Econômico-Financeira:**

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

10.5.2 Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II) ou, se for o caso, Certidão de Recuperação Judicial, expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da pessoa jurídica, com data de emissão de no máximo 30 (trinta) dias anteriores à data da abertura da sessão, ou que esteja dentro do prazo de validade expresso na própria certidão;

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

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

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

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

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

10.5.4 Apresentar Patrimônio Líquido (PL) igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor estimado para a contratação;

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

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

10.6 **Qualificação técnica:**

10.6.1 Para fins de qualificação técnica, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

10.6.1.1 A licitante deverá comprovar, dentro do escopo compatível de Service Desk/Helpdesk, por certificação vigente emitida por organismo de certificação acreditado pelo Inmetro/CGCRE ou por organismo estrangeiro acreditado por entidade signatária do MLA do IAF/ILAC, que:

10.6.1.1.1 Possui Sistema de Gestão de Serviços de TI conforme ISO/IEC 20000-1, cobrindo o escopo de Service Desk/Help Desk (atendimento N1, N2 e N3, gestão de incidentes, requisições, problemas, mudanças, conhecimento e níveis de serviço);

10.6.1.1.2 Possui Sistema de Gestão de Segurança da Informação conforme ISO/IEC 27001, cobrindo o mesmo escopo de prestação dos serviços, incluindo tratamento de incidentes de segurança, controle de acessos, gestão de ativos, continuidade e gestão de riscos.

10.6.1.1.3 Aceitam-se certificações multi-site, desde que incluam explicitamente as unidades/processos que executarão o contrato.

10.6.1.1.4 Equivalências: Serão aceitos documentos equivalentes que demonstrem conformidade integral aos requisitos da norma aplicável (Ex: certificado ou declaração emitida por organismo de certificação acreditado conforme item 10.6.1.1).

10.6.1.1.5 Manutenção: A contratada deverá manter as certificações (e seus escopos) durante toda a vigência contratual, apresentando relatórios de auditorias de manutenção/recertificação quando solicitados pela equipe de gestão/fiscalização.

10.6.1.2 O objeto envolve prestação contínua de service desk/help desk N1, N2 e N3, com tratamento de incidentes, requisições, acessos, credenciais e dados pessoais/corporativos. Exigir ISO/IEC 20000-1 assegura a existência de um Sistema de Gestão de Serviços (SGS) alinhado a processos de incidente, problema, mudança, conhecimento e níveis de serviço (SLA),

diretamente vinculados à qualidade e disponibilidade do suporte. No mesmo sentido, exigir ISO/IEC 27001 garante um Sistema de Gestão de Segurança da Informação - SGSI implementado para proteger confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações acessadas pelo suporte remoto, inclusive credenciais e dados pessoais (inclusive dados pessoais sensíveis), nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

10.6.1.3 As normas exigidas em 10.6.1.1 são estritamente relacionadas ao risco e às entregas do contrato. Portanto, não serão exigidas outras certificações sem nexo direto.

10.6.1.4 Quanto à ISO/IEC 27001, serão aceitas as duas edições durante o prazo de transição internacional (2013 e 2022) observada a validade do certificado até 31/10/2025;

10.6.1.5 A Administração verificará a autenticidade e situação em IAF CertSearch e/ou diretórios dos organismos (BSI/SGS/BV). Tais medidas mitigam risco operacional e de segurança, sem restringir competitividade, havendo no mercado nacional múltiplos fornecedores certificados, conforme já comprovado e evidenciado em ETP - Estudo Técnico Preliminar.

10.6.1.6 Comprovação de aptidão técnica, por meio de atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que evidenciem a execução de serviços similares em escopo, complexidade e volume, compatíveis com os descritos neste Termo de Referência;

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

10.6.1.8 Declaração formal do fornecedor de que tomou conhecimento integral das condições, exigências e peculiaridades operacionais para a execução dos serviços contratados, conforme definido neste Termo de Referência.

10.7 Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

10.7.1 Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

10.8 Quando permitida a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

10.8.1 Se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte e o termo de referência exigir requisitos de habilitação econômico-financeira, haverá um

acréscimo de 30% (trinta por cento) para o consórcio em relação ao valor exigido para os licitantes individuais.

10.9 Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou por servidor da administração ou publicação em órgão da imprensa oficial.

10.10 Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021).

10.11 Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

10.12 O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

10.13 A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

10.13.1 Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. (IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º).

10.14 É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. (IN nº 3/2018, art. 7º, *caput*).

10.14.1 A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. (IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único).

10.15 A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

10.15.1 Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, juntamente com a proposta de preços em conformidade com o item 8.1.

10.15.2 Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o item 10.15.1, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro, a apresentação de novos documentos de habilitação para:

10.15.2.1 A aferição das condições de habilitação da licitante decorrentes de fatos existentes à época da abertura do certame;

10.15.2.2 A atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

10.15.2.3 Suprimento da ausência de documento de cunho declaratório emitido unilateralmente pelo licitante;

10.15.2.4 Suprimento da ausência de certidão e/ou documento de cunho declaratório expedido por órgão ou entidade cujos atos gozem de presunção de veracidade e fé pública.

10.16 Findo o prazo assinalado sem o envio da nova documentação, restará preclusa essa oportunidade conferida ao licitante, implicando sua inabilitação.

10.17 Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

10.18 Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital.

10.19 Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

10.20 A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação.

11 DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

11.1 O objeto da licitação será adjudicado ao(s) licitante(s) declarado(s) vencedor(es), pela autoridade superior, que em seguida homologará o processo licitatório.

12 DO TERMO DE CONTRATO

12.1 Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Contrato.

12.2 O adjudicatário terá o prazo de **05 (cinco) dias úteis**, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

12.2.1 Alternativamente à convocação para comparecer perante a Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão para a assinatura do Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura ou aceite da Adjudicatária, por e-mail, para que seja assinado ou aceito no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data de seu recebimento.

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

12.3 Na assinatura do contrato, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.

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

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

12.5 O Diretor-Geral nomeará servidores lotados na Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação para fiscalizar o contrato, devendo-se registrar todas as ocorrências e as deficiências verificadas em relatório, cuja cópia será encaminhada à CONTRATADA, para que providencie a imediata correção das irregularidades apontadas.

13 DOS RECURSOS

13.1 A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.

13.2 O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

13.3 Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

13.3.1 A intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

13.3.2 O prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

13.3.3 O prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

13.4 Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

13.5 O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

13.6 Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

13.7 O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

13.8 O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

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

13.10 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico www.mpma.mp.br.

14 DA GARANTIA DE CONTRATAÇÃO

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

14.2 Em caso opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária terá prazo de um mês, contado da data de homologação da licitação, para sua apresentação, que deve ocorrer antes da assinatura do contrato.

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

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

15 DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1 Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

15.1.1 Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

15.1.2 Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

15.1.2.1 Não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

15.1.2.2 Recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

15.1.2.3 Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

15.1.2.4 Deixar de apresentar amostra;

15.1.2.5 Apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

15.1.3 Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

15.1.3.1 Recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

15.1.4 Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação

15.1.5 Fraudar a licitação

15.1.6 Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

15.1.6.1 Agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

15.1.6.2 Induzir deliberadamente a erro no julgamento;

15.1.6.3 Apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

15.1.7 Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação

15.1.8 praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

15.2 Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

15.2.1 Multa;

15.2.2 Impedimento de licitar e contratar e

15.2.3 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

15.3 Na aplicação das sanções serão considerados:

15.3.1 A natureza e a gravidade da infração cometida.

15.3.2 As peculiaridades do caso concreto

15.3.3 As circunstâncias agravantes ou atenuantes

15.3.4 Os danos que dela provierem para a Administração Pública

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

15.4 A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de **15 (quinze) dias** úteis, a contar da comunicação oficial.

15.4.1 Para as infrações previstas nos itens 15.1.1, 15.1.2 e 15.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

15.4.2 Para as infrações previstas nos itens 15.1.4, 15.1.5, 15.1.6, 15.1.7 e 15.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

15.5 As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

15.6 Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

15.7 A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 15.1.1, 15.1.2 e 15.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado do Maranhão, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

15.8 Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 15.1.4, 15.1.5, 15.1.6, 15.1.7 e 15.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 15.1.1, 15.1.2 e 15.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.

15.9 A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item , caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor da Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022.

15.10 A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

15.11 Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá

proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

15.12 Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

15.13 O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

15.14 A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

15.15 Para a garantia da ampla defesa e contraditório dos licitantes, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

15.15.1 Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no Sicaf serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

16 DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

16.1 Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

16.2 A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

16.3 A impugnação e/ ou pedido de esclarecimento poderão ser realizados, mediante petição a ser enviada, **exclusivamente**, de forma eletrônica, para o e-mail esclarecimentos@mpma.mp.br.

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

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

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

17 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1 Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

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

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

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

17.5 As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

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

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

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

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

17.10 O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico www.mpma.mp.br.

17.11 A abertura da sessão deste Pregão será transmitida via Youtube no canal Licitações do MPE-MA, conforme determina o Ato Regulamentar n. 39/2020 -GPGJ.

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

17.12.1 ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA;

17.12.2 ANEXO II – DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE PARENTESCO;

17.12.3 ANEXO III – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

17.12.4 ANEXO IV – MINUTA DO CONTRATO;

17.13 Os casos omissos serão resolvidos pelo Pregoeiro, que decidirá com base na legislação em vigor;

17.14 Quaisquer elementos, informações e esclarecimentos relativos a esta licitação serão prestados pelo Pregoeiro por meio eletrônico, via internet, através do e-mail: esclarecimentos@mpma.mp.br.

São Luís-MA, data da assinatura digital.

_____

Pregoeiro – CPL
PGJ/MA

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO II – DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE PARENTESCO

PREGÃO Nº 90040/2025 – PGJ/MA

(RESOLUÇÃO CNMP 37/2009)

Cientes que ao se realizar declaração falsa, incorre-se no crime de falsidade ideológica, previsto no artigo 299 do Código Penal Brasileiro, declaramos que não há sócios na empresa _____, CNPJ nº_____, que sejam cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de membros do Ministério Público do Estado do Maranhão atualmente ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, detentor de tais cargos e funções quando da deflagração da licitação ou nos 6 (seis) meses anteriores ao início do procedimento licitatório, assim como de servidores atualmente ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação, detentor de tais cargos quando da deflagração da licitação ou nos 6 (seis) meses anteriores ao início do procedimento licitatório.

Por ser verdade, firmo a presente, sob as penas da lei.

São Luís, _____ de _____ de 2025.

_____
(Assinatura Representante Legal da Empresa)

ANEXO III – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

À PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

Processo: _____/____ Pregão Eletrônico nº 90040/2025

Objeto:

Razão Social:

CNPJ:

Endereço: Telefone: (xxx) E-mail:

Apresentamos nossa proposta comercial relativa ao Pregão Eletrônico em epígrafe, conforme Termo de Referência, parte integrante ao Edital, assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros ou omissões que tiverem sido cometidos quando da sua preparação.

GRUPO 01

Item	Descrição	Qtd.	Valor Unitário	Valor total
1				
2				
3				
[...]				

1 – O valor total da proposta é de R$ xxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxx).

2 – O prazo de início da prestação do serviço não será superior a xx (x) dias, contado a partir da solicitação formal da PGJ/MA.

3 – O prazo de validade dessa proposta é de, no mínimo, **120 (cento e vinte) dias** a partir da data da sua apresentação.

4 – Declaramos conhecer e aceitar os termos constantes no edital do Pregão Eletrônico em tela e seus Anexos e que, nos preços cotados estão incluídas as despesas relativas a impostos, taxas, fretes, seguros e demais encargos e deduzidos os abatimentos eventualmente concedidos.

São Luís, __ de _____ de 2025.

_____

Nome e Assinatura do Representante Legal
Cargo

ANEXO IV - MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO Nº XXX/20__, QUE CELEBRAM A PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA E A EMPRESA _____, NA FORMA ABAIXO:

A **PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO,** com sede nesta Capital, à Avenida Prof. Carlos Cunha, nº. 3261, Calhau, CEP 65076-820, inscrita no CNPJ sob o nº 05.483.912/0001-85, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representada por seu Diretor-Geral, Sr. PAULO GONÇALVES ARRAIS, brasileiro, servidor público, residente e domiciliado nesta capital, matrícula funcional nº _____e de outro lado a empresa _____ inscrita no CNPJ nº _____, sediada na _____, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por _____ (nome e função no contratado), conforme atos constitutivos da empresa **OU** procuração apresentada nos autos, têm justo e acertada a celebração do presente contrato, tendo em vista o que consta do **Processo Administrativo n.º 19.13.0046.0019234/2025-05** que instruiu a licitação na modalidade **Pregão nº 90040/2025**, e em observância ao disposto na Lei nº 14.133/2021, do Ato Regulamentar 10/2023-GPGJ, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2022 e demais legislação aplicável, têm entre si justo e avençado o que segue:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

ID	Bens/Serviços	CADMAT/ CADSER	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado Mensal	Valor Total Estimado
1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	26980	Contínuo /Mensal	Mês	24		
2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	26980	Contínuo /Mensal	Mês	24		

3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014	Contínuo /Mensal	Mês	24		
4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	27014	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	10.600		
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							

1.3.Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.3.1.O Termo de Referência;

1.3.2.O Edital da Licitação;

1.3.3.A Proposta do contratado;

1.3.4.Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA E DA PRORROGAÇÃO

2.1.O prazo de vigência da contratação é de 2(dois) anos, contados da data de sua assinatura, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

2.1.1.A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, e nos demais aspectos que forem julgados relevantes.

2.1.2.O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.1.3.A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.1.4.Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

2.1.5.O contrato não poderá ser prorrogado quando o contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

CLÁUSULA TERCEIRA – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

3.1.O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1.Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

CLÁUSULA QUINTA – PREÇO

5.1.O valor mensal da contratação é de R$ ..... (.....), perfazendo o valor total anual de R$ ..... (....).

5.2.No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.3.O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

CLÁUSULA SEXTA – CRITÉRIO DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

6.1.O critério de medição, prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no item 9.5 do Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO REAJUSTE

7.1.Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em **24/09/2025**.

7.2.Dentro do prazo de vigência do contrato, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice **ICTI – Índice de Custos de Tecnologia da Informação, publicado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA**), exclusivamente, para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade;

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

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

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

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

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

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

7.9. Caso a CONTRATADA não requeira tempestivamente o reajuste e prorrogue o contrato sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito.

CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

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

8.2. Promover, por meio de servidores designados, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, de acordo com os padrões de qualidade definidos pela CONTRATANTE, competindo ao Gestor do Contrato sustar e recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas usuais.

8.3. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas Especificações Técnicas.

8.4. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo Preposto da CONTRATADA.

8.5. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.

8.6. Realizar o monitoramento técnico de Ordens de Serviço e solicitar à CONTRATADA a correção de eventuais falhas ou defeitos técnicos.

8.7. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.

8.8. Avaliar técnica, quantitativa e qualitativamente os serviços entregues pela CONTRATADA e realizar a rejeição de eventuais serviços que não atenderem os termos da Ordem de Serviço, do Contrato, da Proposta da CONTRATADA, do Termo de Referência e seus Anexos.

8.9. Apresentar demandas e priorizar o seu atendimento.

8.10. Proceder a ampla fiscalização sobre as entregas e execução dos serviços objetos do Termo de Referência, sem prejuízo das responsabilidades da CONTRATADA.

8.11. Permitir, quando necessário e exigível pelo serviço a ser prestado, acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação do CONTRATANTE para a execução dos serviços.

8.12. Prover infraestrutura mínima necessária ao pleno desenvolvimento dos serviços, compreendendo, no mínimo, espaço físico adequado, mesas, cadeiras, energia elétrica e demais recursos indispensáveis à execução das tarefas, nos casos em que as atividades demandem atuação presencial nas dependências do MPMA.

8.13. Avaliar a manutenção das condições técnicas exigidas na fase de habilitação que permitiram à CONTRATADA vencer o certame licitatório.

8.14. Emitir Termo de Recebimento Provisório, sempre pelo Fiscal Técnico do Contrato.

8.15. Emitir Termo de Recebimento Definitivo, sempre pelo Fiscal Técnico e Requisitante do Contrato.

8.16. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

8.17. Monitorar as ocorrências de problemas na execução da Ordem de Serviço e situações que requeiram a aplicação de sanções.

8.18. No caso de cumprimento de Ordem de Serviço e de manutenção das condições técnicas de habilitação, providenciar a verificação de cálculo dos valores devidos, a avaliação do atendimento de todas as obrigações contratuais, liquidar a despesa, verificar a quitação das obrigações fiscais, comerciais, trabalhistas e previdenciárias e efetuar o pagamento, na forma e nos prazos convencionados no Contrato.

8.19. A CONTRATANTE poderá revisar, a qualquer tempo, todas as Ordens de Serviços emitidas e aplicar todas as penalidades previstas contratualmente de forma retroativa.

8.20. No caso de descumprimento de cláusula contratual ou de ocorrência de ato ou fato sujeito à sanção, aplicar a sanção prevista contratualmente.

8.21. Celebrar termo aditivo, no caso de necessidade, conveniência e oportunidade de alteração contratual, nos limites da lei.

8.22. Estabelecer que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração.

8.23. A CONTRATANTE deverá obedecer aos critérios estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, de forma a garantir o tratamento de dados pessoais.

CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

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

9.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.

9.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE.

9.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.

9.6. Disponibilizar mão de obra qualificada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CONTRATANTE, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes da sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências e promoções.

9.7. Manter em dia todos os direitos pecuniários de seus colaboradores, tais como horas extras, adicionais noturnos, indenizações e outras vantagens.

9.8. Assumir todas as despesas e ônus relativos à pessoal e a quaisquer outras derivadas ou conexas com o Contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressada pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto e a CONTRATANTE.

9.9. Indenizar todos os custos e despesas financeiras que porventura venham a ser suportados pela CONTRATANTE em razão de condenação, por decisão judicial, ao pagamento de direitos trabalhistas a empregados da CONTRATADA.

9.10. Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus colaboradores no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências da CONTRATANTE.

9.11. Informar à CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os dados que constam no formulário de acesso às dependências da CONTRATANTE, como: nome, CPF e o respectivo número da carteira de identidade dos colaboradores disponibilizados para a prestação de serviços, bem como ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias.

9.12. Substituir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, qualquer colaborador cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas, quando os serviços forem executados nas dependências da CONTRATANTE.

9.13. Assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus colaboradores, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus locais de trabalho.

9.14. Assegurar, nos casos de desastres naturais, acidentes, falhas de equipamentos, falhas de segurança, perda de serviços e ações intencionais, que por ventura possam ocorrer em seu ambiente, a continuidade da prestação dos serviços, por meio da execução de planos de contingência, visando à recuperação das operações a tempo de não causar paralisação dos serviços prestados à CONTRATANTE.

9.15. Certificar-se de que o Preposto mantenha contato com a CONTRATANTE, periodicamente, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos empregados da CONTRATADA, comandando, coordenando e observando a execução dos serviços por estes prestados.

9.16. Sujeitar-se às normas internas da CONTRATANTE em suas dependências, incluindo aquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência.

9.17. Responder por todos os danos patrimoniais e de quaisquer naturezas, causados por ação ou omissão de seus profissionais, relacionada à execução dos serviços objeto deste Documento.

9.18. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados alocados para execução dos serviços, operacionalizando o Contrato.

9.19. Velar para que todos os privilégios de acesso a sistema, informação e qualquer outro recurso da CONTRATANTE sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços e pelo tempo estritamente essencial à realização dos mesmos.

9.20. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.

9.21. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.

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

9.23. Acompanhar a CONTRATANTE em reuniões dentro e/ou fora das dependências da CONTRATANTE, sempre que solicitado, na cidade de São Luis/MA, dispondo de todos os técnicos pertinentes à finalidade da reunião.

9.24. Manter relatórios estatísticos e pareceres técnicos detalhados relacionados aos ativos descritos neste Termo de Referência.

9.25. Acompanhar empresas prestadoras de serviços e/ou entrega de equipamentos e elaborar notas técnicas atestando os serviços e/ou produtos entregues.

9.26. Encaminhar à unidade fiscalizadora todas as faturas dos serviços prestados, detalhando todos os serviços/eventos e suas referidas pontuações para conferência e ateste pelo Gestor e/ou Fiscais do contrato.

9.27. Reportar ao Ministério Público do Estado do Maranhão imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE.

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

9.29. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.

9.30. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócio.

9.31. Executar os serviços solicitados formalmente pela CONTRATANTE por meio de Ordens de Serviço, de acordo com as suas características e com as cláusulas do Contrato firmado.

9.32. Implantar, manter e garantir o pleno funcionamento das soluções e ferramentas indispensáveis à execução dos serviços contratados, a exemplo da ferramenta de ITSM (para registro, gestão e monitoramento de chamados), de Chatbot customizada (para atendimento automatizado e integrado) e de solução de automação do monitoramento da infraestrutura tecnológica do MPMA, ou equivalentes tecnicamente compatíveis, de modo a não impactar a aferição da qualidade dos serviços prestados.

9.33. Somente desativar qualquer recurso computacional relacionado à execução do objeto, mediante prévia autorização da CONTRATANTE.

9.34. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pela CONTRATANTE sobre os fornecimentos e sobre os serviços contratados, bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto do Termo de Referência.

9.35. Elaborar e apresentar documentação técnica dos fornecimentos e serviços executados, nas datas aprazadas, visando homologação da mesma pela CONTRATANTE.

9.36. Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições constantes do Termo de Referência e nas determinações dos Órgãos de Controle.

9.37. Responsabilizar-se, integralmente, pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação das penalidades previstas, caso os prazos não sejam cumpridos.

9.38. Atender aos prazos estabelecidos no Termo de Referência.

9.39. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.

9.40. A CONTRATADA não poderá de forma alguma comercializar, no todo ou em parte, qualquer produto gerado a partir do Contrato resultante do Termo de Referência, sob pena de rescisão contratual, podendo inclusive responder por ações judiciais decorrentes do não cumprimento deste item.

9.41. Planejar, desenvolver, executar e manter os serviços objeto do contrato, dentro das exigências de níveis de serviços estabelecidos.

9.42. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidas em razão da execução dos serviços contratados, devendo a CONTRATADA fornecer os Termos de Compromisso e de ciência à CONTRATANTE, assegurando tal sigilo.

9.43. Submeter todos os profissionais alocados na execução dos serviços objeto do Contrato à pesquisa social interna a ser realizada pela unidade de Segurança Institucional da CONTRATANTE, como condição necessária à autorização de acesso e permanência nas dependências físicas do órgão.

9.44. Adotar as providências necessárias que viabilizem a realização dos serviços objeto do contrato.

9.45. Registrar por escrito, as ocorrências que possam ter implicações na execução dos serviços, bem como as reuniões realizadas entre os representantes designados pela CONTRATANTE e a CONTRATADA.

9.46. Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços.

9.47. Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades do Ministério Público do Estado do Maranhão.

9.48. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do Ministério Público do Estado do Maranhão.

9.49. Responder formalmente, através dos meios de comunicação, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitados pelo Ministério Público do Estado do Maranhão.

9.50. Elaborar procedimentos operacionais dos processos de execução de serviços, de acordo com a área de conhecimento de cada técnico.

9.51. Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo CONTRATANTE, sempre que solicitado, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.

9.52. Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega.

9.53. Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pelo Ministério Público do Estado do Maranhão.

9.54. Acatar as determinações feitas pela fiscalização do Ministério Público do Estado do Maranhão no que tange ao cumprimento do objeto deste documento.

9.55. Apresentar relatório periódico das atividades realizadas pela CONTRATADA, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados e o esforço despendido para atendimento, suporte técnico e à rede corporativa.

9.56. Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviços definidos e alcançados e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas.

9.57. Ceder ao Ministério Público do Estado do Maranhão os direitos patrimoniais previstos no Capítulo III da Lei no 9610/98 sobre os trabalhos de natureza intelectual elaborados durante a prestação dos serviços.

9.58. Toda solução dos serviços deve ser documentada passo a passo, de modo que outro técnico consiga resolver o mesmo serviço. Todos os documentos de soluções de chamados devem ser mantidos na base de conhecimento do ambiente de TI do Ministério Público do Estado do Maranhão. A CONTRATADA deverá transferir conhecimento aos técnicos da CONTRATANTE e da nova contratada.

9.59. Informar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias, dos vencimentos de licenças, suportes e garantias dos itens dispostos no neste Termo de Referência.

9.60. Toda e qualquer documentação elaborada pela CONTRATADA deverá ser feita utilizando a língua Portuguesa do Brasil.

9.61. Permitir que os gestores e fiscais da CONTRATANTE tenham acesso irrestrito ao ambiente computacional descrito neste Termo de Referência, inclusive podendo fazer modificações no ambiente mediante notificação à CONTRATADA.

9.62. Durante o período de vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter todas as condições que ensejaram a contratação.

9.63. Cumprir integralmente as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), realizando o tratamento de dados pessoais de forma lícita, transparente e segura, exclusivamente para a execução do objeto contratual.

9.64. Realizar a melhoria contínua dos serviços através de ações proativas que promovam a otimização, eficiência e qualidade dos serviços.

9.65. Aprimorar mecanismos de automação para fiscalização do contrato, como por exemplo, disponibilização de gráficos na ferramenta de gerenciamento de chamados que demonstrem, em tempo real, o alcance dos NMSE, entre outros.

9.66. Na Reunião Inicial, prevista no item 6.4.1, a CONTRATADA deverá entregar documento que discrimine o quantitativo de horas destinado ao atendimento das atividades de N3 do Catálogo de Serviços (Anexo I – Tabelas 2, 3 e 4), passíveis de mensuração de tempo, o qual será submetido à análise, avaliação e homologação pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE.

9.67. A CONTRATADA deverá elaborar, disponibilizar e manter atualizados, durante toda a vigência contratual, os seguintes documentos, que serão submetidos à avaliação e homologação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE:

9.67.1. Plano Inicial de Execução dos Serviços, contendo cronograma detalhado, fases de adaptação, equipe alocada e matriz de responsabilidades;

9.67.2. Plano de Continuidade dos Serviços de TI, com estratégias de recuperação, testes de contingência e prazos de retomada dos serviços;

9.67.3. Plano de Escalonamento, com fluxos técnico e gerencial, níveis de prioridade e tempos de resposta;

9.67.4. Plano de Comunicação, contendo canais oficiais, prazos e responsáveis pela comunicação de incidentes, indisponibilidades e mudanças;

9.67.5. Catálogo de Serviços de TI sempre atualizado, contemplando o detalhamento dos serviços e respectivos SLAs. Qualquer alteração nos serviços, fluxos ou parâmetros de atendimento somente terá validade após autorização da CONTRATANTE, devendo a versão atualizada do Catálogo ser entregue imediatamente após a implementação da mudança, para fins de homologação e controle pela fiscalização.

9.67.6. Os documentos acima relacionados deverão ser entregues em formato eletrônico editável, respeitando padrões definidos pela CONTRATANTE, e somente serão considerados válidos após homologação formal pela equipe de fiscalização.

9.68. Utilizar o sistema Contratosgov, ou o que vier a substituí-lo, para cadastrar notas fiscais, receber notificações, mensagens e demais documentos, nos termos da Ordem de Serviço OS-GPGJ-52023;

9.69. Manter, durante a vigência do Contrato, a condição prevista na Resolução nº 37/2009, do Conselho Nacional do Ministério Público, no tocante à vedação de contratar a prestação de serviços com empresa que tenha como sócios, gerentes ou diretores, cônjuge, companheiro ou parente até o terceiro grau de membros ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação, devendo, na ocorrência de quaisquer uma das hipóteses mencionadas, comunicar o fato, de imediato e por escrito, à CONTRATANTE;

9.70. É vedado à CONTRATADA manter empregados, no âmbito da CONTRATANTE, que sejam parentes até o terceiro grau dos respectivos membros ou servidores do Ministério Público do Estado do Maranhão, observando-se, também, no que couber, a vedação de reciprocidade entre os Ministérios Públicos ou entre estes e órgãos da administração pública direta ou indireta, federal, estadual, distrital ou municipal;

CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD

10.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com

cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021, na modalidade XXXXXX, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato.

OU

11.2. O contratado apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública ou, ainda, pela fiança bancária, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato.

11.3. Em caso de opção **pelo seguro-garantia**:

11.3.1. A apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por mais 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

11.3.2. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

11.3.3. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado os períodos de suspensão contratual.

11.4. Caso seja a **garantia em dinheiro** a modalidade escolhida pela contratada, deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica, indicada pela contratante, no Banco do Brasil SA, com correção monetária.

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

11.6. No caso de garantia na **modalidade de fiança bancária**, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

11.7. Na hipótese de opção pelo **título de capitalização**, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

11.7.1. O título de capitalização deverá ser apresentado ao Contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).

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

11.8.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

11.8.2. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração ao contratado; e

11.8.3. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

11.9. Em caso de **seguro-garantia**, a apólice deverá ter cobertura para pagamento direto ao empregado após decisão definitiva em processo administrativo que apure montante líquido e certo a ele devido em razão de inadimplência do Contratado, independentemente de trânsito em julgado de decisão judicial.

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

11.11. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

11.12.Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

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

11.13.1.O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

11.13.2.Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

11.14.Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;

11.14.1.A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.

11.14.2.A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

11.15.A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

11.15.1.A garantia somente será liberada ante a comprovação de que o contratado pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, sendo que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia deverá ser utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, observada a legislação que rege a matéria;

11.15.2.Também poderá haver liberação da garantia se a empresa comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho;

11.15.3. Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, a Administração Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação: (1) do pagamento das respectivas verbas rescisórias ou (2) da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços.

11.15.4. O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.

11.16. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções ao contratado.

11.17. A garantia de execução é independente de eventual serviço prevista especificamente no Termo de Referência

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

11.19. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a retenção dos pagamentos devidos ao CONTRATADO, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor global do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 14.133/2021, a Contratada que:

12.1.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;

12.1.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

12.1.3. Der causa à inexecução total do contrato;

12.1.4. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

12.1.5. Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

12.1.6. Praticar ato fraudulento na execução do contrato;

12.1.7. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

12.1.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

12.2.1.**Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

12.2.2. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 12.1.2 a 12.1.4 desta cláusula, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

12.2.3.**Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 12.1.5 a 12.1.8 do subitem acima deste Contrato, bem como nos subitens 12.1.2 a 12.1.4, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.2.4.**Multa:**

12.2.4.1.**Moratória** de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

12.2.4.2.Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

12.2.4.2.1.O atraso superior a 30(trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

12.2.4.3.**Compensatória,** para as infrações previstas nos subitens 12.1.5 a 12.1.8 de 5% a 15% do valor do contrato;

12.2.4.4.**Compensatória,** para a inexecução total do contrato prevista no subitem 12.1.3 de 20% a 30% do valor do contrato;

12.2.4.5.Para as infrações descritas nos subitens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.4, a multa será de 15% a 20% do valor do Contrato.

12.3.A aplicação das sanções previstas neste contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.4.Todas as sanções previstas neste contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.4.1.Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021)

12.5.Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº

14.133, de 2021).

12.5.1. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

12.6. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.7. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

12.7.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

12.7.2. As peculiaridades do caso concreto;

12.7.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

12.7.4. Os danos que dela provierem para o Contratante;

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

12.8. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

12.9. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Projeto Básico ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021)

12.10. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021)

12.11. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

12.12. Os débitos do contratado para com a Procuradoria Geral de Justiça, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

12.13. Para a garantia da ampla defesa e contraditório dos licitantes, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

12.14. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no Sicaf serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.2. O contrato pode ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.5.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

13.5.2. Alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.5.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.6. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

13.6.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.6.3. Indenizações e multas.

13.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

13.8. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento da Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

1 - Orçamento Fiscal
Unidade Gestora: 07101 - Procuradoria Geral de Justiça
Função: 3 - Essencial à Justiça
Subfunção: 091 – Defesa da Ordem à Justiça
Programa: 0337 – Gestão de Ações Essenciais à Justiça
Ação: 2963.0000 – Coordenação das Ações Essenciais à Justiça no Estado do Maranhão
Subação: 023601 – Informática
Natureza de Despesa: 3390 - Despesas Correntes - Outras Despesas Correntes
Fonte: 1.5.00.100000
Nota de Empenho nº _____ de ____/_____/_____.

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS ALTERAÇÕES DO CONTRATO

15.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

15.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

15.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

15.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS

16.1. Os casos omissos serão resolvidos pelas partes contratantes, respeitados o objeto deste instrumento, a legislação e demais normas reguladoras da matéria, Lei Federal nº 14.133/2021, além do Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/90) e demais normas pertinentes aplicáveis à espécie.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA BASE LEGAL E VINCULAÇÃO

17.1. O presente contrato fundamenta-se na Lei nº 14.133/2021 e vincula-se, independente de transcrição:

17.1.1. Ao Edital da Licitação;

17.1.2. A Proposta do CONTRATADA;

17.1.3. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA PUBLICAÇÃO

18.1. Este instrumento contratual será divulgado no Portal Nacional de Contratações Públicas (www.pncp.gov.br), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet (www.mpma.mp.br), em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO FORO

19.1. Elegem as partes contratantes o Foro desta cidade, para dirimir todas e quaisquer controvérsias oriundas deste Contrato, renunciando expressamente a qualquer outro, ainda que mais privilegiado.

19.2.E, por assim estarem justas e contratadas as partes, por seus representantes legais, assinam o presente Contrato perante as testemunhas abaixo assinadas a tudo presente.

São Luís (MA), ___ de _____de 20__.

_____

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO

Diretor-Geral/Procurador Geral de Justiça

_____

CONTRATADA

Representante legal

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Despacho nº 10112/2025 - GPGJ/CPL

Senhor Diretor da Secretaria Administrativo-financeira,

Encaminha-se o processo administrativo acima identificado, que trata de abertura de procedimento licitatório, **contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA)**, no valor bianual de **R$ 15.650.700,96 (quinze milhões, seiscentos e cinquenta mil, setecentos reais e noventa e seis centavos),** acompanhado da minuta do edital da **Pregão Eletrônico n. 90040/2025**, para que seja submetida a apreciação da Assessoria Jurídica da Administração, conforme determina o art. 53 da Lei n. 14.133/2021, abaixo transcrito:

"Art. 53. Ao final da fase preparatória, o processo licitatório seguirá para o órgão de assessoramento jurídico da Administração, que realizará controle prévio de legalidade mediante análise jurídica da contratação."

Atenciosamente,

Data da assinatura digital.

JOSÉ LINDSTRON PACHECO
Agente de Contratação
PGJ-MA

CONCEÍÇÃO DE MARIA CORREA AMORIM
Presidente da Comissão Permanente de Contratação
PGJ-MA

Documento assinado eletronicamente por **JOSÉ LINDSTRON PACHECO**, **Agente de Contratação**, em 04/11/2025, às 13:19, conforme art. 21, do Ato Regulamentar nº 19/2025.

Documento assinado eletronicamente por **CONCEIÇÃO DE MARIA CORREA AMORIM**, **Presidente da Comissão Permanente de Contratação**, em 04/11/2025, às 13:24, conforme art. 21, do Ato Regulamentar nº 19/2025.

A autenticidade do documento pode ser conferida neste link informando o código verificador **0166306** e o código CRC **45846ECC**.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

SECRETARIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA

Despacho nº 10586/2025 - GPGJ/DG/SEAF

Assunto: Licitação - Serviços de Tecnologia da Informação (Service Desk)

Interessado: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

À Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação,

Encaminhem-se os autos para ciência, análise e manifestação acerca da Minuta 90040/2025 Pregão (0166284), e, caso necessário, propor as devidas adequações para o prosseguimento do processo.

Após, retornem-se os autos a esta SEAF, para análise e manifestação da **Assessoria Jurídica**.

São Luís, *data da assinatura eletrônica.*

RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA

Técnico Ministerial

Diretor da SEAF

Documento assinado eletronicamente por **RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA**, **Diretor da SEAF**, em 04/11/2025, às 14:19, conforme art. 21, do Ato Regulamentar nº 19/2025.

A autenticidade do documento pode ser conferida neste link informando o código verificador **0166456** e o código CRC **2AFB5088**.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Despacho nº 10196/2025 - GPGJ/CMTI

À SECRETARIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA,

Em atenção ao Despacho nº 10586/2025 - GPGJ/DG/SEAF, considerando os aspectos técnico-tecnológicos que competem a esta CMTI, após análise da minuta do edital do Pregão Eletrônico n. 90040/2025, manifestamos não haver pendências ou impropriedades para o regular prosseguimento do processo.

Atenciosamente,

Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL**, **Coordenadora da CMTI**, em 04/11/2025, às 14:49, conforme art. 21, do Ato Regulamentar nº 19/2025.

A autenticidade do documento pode ser conferida neste link informando o código verificador **0166738** e o código CRC **BEBDE121**.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

SECRETARIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA

Despacho nº 10588/2025 - GPGJ/DG/SEAF

Assunto: Licitação - Serviços de Tecnologia da Informação (Service Desk)

Interessado: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

À Assessoria Jurídica,

Após manifestação[1] da Unidade requisitante, acerca da minuta[2], encaminhem-se os autos para análise e manifestação acerca da solicitação de abertura de processo licitatório, objetivando à contratação de empresa especializada para a prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação, organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com prazo de vigência de 24 (vinte e quatro) meses e valor total de **R$ 15.650.700,96 (quinze milhões, seiscentos e cinquenta mil, setecentos reais e noventa e seis centavos),** conforme Memorando[3], Termo de Referência[4] para Contratacao de Service Desk e demais documentos.

São Luís, *data da assinatura eletrônica.*

RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA

Técnico Ministerial

Diretor da SEAF

Referências:

1. ^ Despacho (0166738)
2. ^ Minuta (0166284)
3. ^ Memorando (0121165)
4. ^ Termo de Referência (0121324)

Documento assinado eletronicamente por **RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA**, **Diretor da SEAF**, em 05/11/2025, às 09:07, conforme art. 21, do Ato Regulamentar nº 19/2025.

A autenticidade do documento pode ser conferida neste link informando o código verificador **0166870** e o código CRC **3FDE85EB**.

PARECER Nº 0179906 - GPGJ/DG/ASSJUR

PROCESSO ADMINISTRATIVO n° 19.13.0046.0019234/2025-05

ASSUNTO: Compra

INTERESSADO: CMTI

PARECER

À Secretaria Administrativo-Financeira-SEAF

Senhor Diretor,

Trata-se de processo administrativo instaurado a partir do MEMO-CMTI - 592025, oriundo da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação desta Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão - PGJ/MA, por meio do qual solicitou autorização para abertura de processo licitatório, objetivando a Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de Central de Serviços (Service Desk) de TI.

Para instrução dos autos, foram anexados os seguintes documentos:

1. Termo de Referência, pesquisas de preços realizadas por meio propostas de fornecedores acompanhadas da declação do SICAF, e contratações de outros Órgãos, DFD, Análise de Risco, Mapa de Formação de Preços, e-mails de solicitações de propostas;

2. DESPACHO-DG - 50582025, encaminhando os autos à Secretaria Administrativo-Financeira – SAF para instrução processual;

3. Despacho nº 10329/2025 - GPGJ/DG/SEAF, SEAF determinando o envio do processo à Assessoria Técnica da Administração para análise e manifestação acerca da regularidade processual;

4. Despacho nº 10901/2025 - GPGJ/DG/COF, informações orçamentárias para a cobertura da despesa fornecidas pela Coordenadoria de Orçamento e Finanças;

5. Parecer Técnico nº 10173/2025 - GPGJ/DG/ASSTEC/ADM, manifestação da Assessoria Técnica da Administração em que se manifestou pela *"EXISTÊNCIA DE IMPEDIMENTOS"*;

6. Despacho nº 10157/2025 - GPGJ/CMTI, a CMTI apresentou as informações para sanar as pendências apontadas pela Assessoria Técnica da Administração;

7. Despacho nº 10808/2025 - GPGJ/DG, Diretor-Geral autorizando a abertura de procedimento licitatório e, por fim, encaminhando os autos à CPL para adoção das providências necessárias;

8. Despacho nº 10112/2025 - GPGJ/CPL, foi elaborada pela CPL a minuta do Edital do Pregão Eletrônico nº. 90040/2025;

9. Despacho nº 10196/2025 - GPGJ/CMTI, onde a CMTI se manifestou favorável à Minuta do Pregão Eletrônico n. 90040/2025;

10. Despacho nº 10588/2025 - GPGJ/DG/SEAF, a Secretaria Administrativo-Financeira encaminhando os autos a esta Assessoria Jurídica para análise e manifestação.

É o relatório. Passa-se à análise.

Inicialmente, cumpre salientar que a seguinte manifestação toma por base, exclusivamente, os elementos que constam, até a presente data, nos autos do processo administrativo em epígrafe. Destarte, à luz do Ato Regulamentar nº 22/2020[1], incumbe a esta Assessoria uma análise sob o prisma estritamente jurídico, não lhe competindo adentrar à conveniência e à oportunidade dos atos praticados por este Órgão Ministerial, nem analisar aspectos de natureza eminentemente técnica, administrativa ou discricionária.

Versam os presentes autos acerca de solicitação da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação - CMTI, desta Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão - PGJ/MA, de abertura de processo licitatório objetivando a Contratação de empresa para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação, organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7.

A presente matéria está prevista na Lei nº 14.133/2021[2] que dentre outras instituiu a modalidade de Licitação – Pregão, para a aquisição de bens e serviços comuns e estabelece em seu art. 6º, inciso XLI, e art. 28, vejamos:

> Art. 6º Para os fins desta Lei, consideram-se:
>
> XLI - pregão: modalidade de licitação obrigatória para aquisição de bens e serviços comuns, cujo critério de julgamento poderá ser o de menor preço ou o de maior desconto;
>
> Art. 28. São modalidades de licitação:
>
> **I - pregão;**
>
> II - concorrência;
>
> III - concurso;
>
> IV - leilão;
>
> V - diálogo competitivo.
>
> § 1º Além das modalidades referidas no **caput** deste artigo, a Administração pode servir-se dos procedimentos auxiliares previstos no art. 78 desta Lei.
>
> § 2º É vedada a criação de outras modalidades de licitação ou, ainda, a combinação daquelas referidas no **caput** deste artigo.

Quanto a utilização da modalidade pregão para aquisição de bens e serviços de tecnologia da informação, foi prevista no seguinte dispositivo legal:

> **Instrução Normativa SGD/ME nº 94[3], de 23 de dezembro de 2022 regida pela Lei nº 14.133, de 2021**
>
> Art. 25. A fase de Seleção do Fornecedor observará o disposto nos arts. 53 a 71 da Lei nº 14.133, de 2021, e respectivos regulamentos e atualizações supervenientes.
>
> Parágrafo único. **É obrigatória a utilização da modalidade Pregão para as contratações de que trata esta Instrução Normativa sempre que a solução de TIC for enquadrada como bem ou serviço comum**, podendo-se utilizar o Diálogo Competitivo nos casos específicos previstos no art. 32 da Lei nº 14.133, de 2021, desde que devidamente justificado nos autos.
>
> **RESOLUÇÃO-CNMP Nº 283[4], DE 5 DE FEVEREIRO DE 2024**
>
> Art. 32. É obrigatória a utilização da modalidade Pregão para as contratações de bens e serviços comuns, preferencialmente na forma eletrônica, exceto nos casos de inexigibilidade e dispensa de licitação.

Outrossim, a adoção do critério de julgamento *menor preço*, para a licitação em voga, encontra-se em consonância com os critérios da **Instrução Normativa SEGES/ME Nº 73, DE 30 DE SETEMBRO DE 2022 e Art. 173 do Ato Regulamentar nº. 10/2023:**

> **Instrução Normativa SEGES/ME Nº 73, DE 30 DE SETEMBRO DE 2022**
>
> Art. 4º O critério de julgamento de **menor preço** ou maior desconto será adotado:
>
> **I - na modalidade pregão**, obrigatoriamente;
>
> II - na modalidade concorrência, observado o art. 3º;
>
> III - na fase competitiva da modalidade diálogo competitivo, quando for entendido como o mais adequado à solução identificada na fase de diálogo.
>
> **Ato Regulamentar nº. 10/2023**
>
> Art. 173. O processo licitatório para o **Sistema de Registro de Preço**s será realizado na modalidade de concorrência ou **de pregão**, preferencialmente eletrônicos, **do tipo menor preço** ou de maior desconto, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, e deste Ato Regulamentar

Analisando a legislação citada, percebe-se que é perfeitamente cabível a realização de Licitação na modalidade Pregão na forma Eletrônica, tipo menor preço, para formação de Registro de Preços previsto no art. 82 a art. 86 da Lei nº 14.133/21, a fim de viabilizar a contratação objeto dos presentes autos.

Por fim, em relação à análise do Termo de Referência e da minuta do Edital foram observadas algumas impropriedades, portanto, sugere-se a realização das seguintes adequações:

I - Termo de Referência

a. Avaliar a possibilidade de definir os valores da contratação conforme a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 (Art. 4º, 5º e Anexo II). Sendo aplicável, **elaborar um demonstrativo** comparando esta metodologia com aquela utilizada no Termo de Referência a fim de identificar qual a mais econômica. Caso não seja possível, apresentar justificativa.

> **DA DEFINIÇÃO DOS VALORES DA CONTRATAÇÃO**
>
> Art. 4º Para o planejamento da contratação e no momento da eventual prorrogação contratual, a definição do valor de referência e do valor máximo da contratação deverá utilizar como base a pesquisa salarial de preços e fator-k, previstos no Anexo II a esta Portaria.
>
> § 1º Os valores constantes no Anexo II, cumprem o disposto na Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, para fins de pesquisa de preços das contratações que utilizarem os perfis e insumos do referido Anexo.
>
> § 2º Os órgãos e entidades poderão utilizar valores, perfis ou insumos diferentes daqueles previstos no Anexo II, seguindo as orientações previstas no Anexo I, devendo, neste caso, realizar pesquisa de preços nos termos da Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, para aqueles perfis ou insumos diferentes daqueles constantes do Anexo II.
>
> Art. 5º Devem ser utilizadas as ferramentas e planilhas disponibilizadas nos anexos para subsidiar os cálculos das quantidades e valores de recursos.

II - Minuta Edital do Pregão Eletrônico nº. 90040/2025

a. Subitem 6.11.6, excluir. Repetição da redação do subitem 6.12.

Minuta do Contrato (Anexo IV)

a. Cláusula Terceira, subitem 3.1 e Cláusula Sexta, subitem 6.1, recomenda-se: "... vinculado a este Contrato. "

b. Preâmbulo e assinatura, substituir o representante legal da PGJ pelo Excelentíssimo Procurador-Geral de Justiça do Estado do Maranhão.

Desse modo, considerando que a Minuta do referido Edital do Pregão Eletrônico nº 90040/2025 e de seus anexos estão em consonância com a Lei nº 14.133/2021, Ato Regulamentar nº. 10/2023, Resolução-CNMP nº. 283/2024, Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 e Instrução Normativa SEGES/ME Nº 73/2022, esta Assessoria **se manifesta** pela sua aprovação, bem como pelo prosseguimento do presente procedimento licitatório, nos termos do art. 53 da Lei nº 14.133/2021, ressalvados os aspectos técnicos, discricionários, econômicos e financeiros, que escapam do exame ora efetivado, **desde que** os autos sejam encaminhados aos setores abaixo para as seguintes diligências:

1) À CMTI e à CPL para a realização das adequações no Termo de Referência e na Minuta do Edital e anexos, conforme sugerido neste parecer.

2) Após, à **Diretoria-Geral** da PGJ/MA para as demais providências cabíveis, nos termos da Lei nº 14.133/21, especialmente, quanto ao parágrafo 3º do art. 53 da citada Lei.

.

São Luís/MA, 12 de novembro de 2025.

Hermano José Gomes Pinheiro

Assessor Jurídico

De Acordo. À consideração superior.

Maria do Socorro Quadros de Abreu
Assessora-Chefe da ASSJUR

[1] dispõe sobre o Regimento Interno da Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão, e dá outras providências.

[2]Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

[3] Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

[4] Disciplina, no âmbito do Ministério Público, os procedimentos relativos à contratação de Soluções de Tecnologia da Informação.

Em 12 de novembro de 2025.

Documento assinado eletronicamente por **HERMANO JOSÉ GOMES PINHEIRO NETO**, **Assessor Jurídico da Assessoria Jurídica da Administração**, em 12/11/2025, às 12:59, conforme art. 21, do Ato Regulamentar nº 19/2025.

Documento assinado eletronicamente por **MARIA DO SOCORRO QUADROS DE ABREU**, **Assessor Chefe da Assessoria Jurídica da Administração**, em 12/11/2025, às 13:07, conforme art. 21, do Ato Regulamentar nº 19/2025.

A autenticidade do documento pode ser conferida neste link informando o código verificador **0179906** e o código CRC **9B136CFC**.

Digite aqui o conteúdo do(s) anexo(s) ....

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

SECRETARIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA

Despacho nº 10661/2025 - GPGJ/DG/SEAF

Assunto: Licitação - Serviços de Tecnologia da Informação (Service Desk)

Interessado: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

À Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação,

Encaminhem-se os autos para as providências cabíveis, nos termos do item I do Parecer jurídico 10113 (0179906).

Após, à **Comissão Permanente de Contratação**, para providências, conforme item II do parecer supracitado.

Por fim, retornem os autos a esta SEAF.

São Luís, *data da assinatura eletrônica*.

RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA

Diretor da Secretaria Administrativo-Financeira

Documento assinado eletronicamente por **RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA**, **Diretor da SEAF**, em 12/11/2025, às 15:06, conforme art. 21, do Ato Regulamentar nº 19/2025.

A autenticidade do documento pode ser conferida neste link informando o código verificador **0180054** e o código CRC **D0CC5EAB**.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Despacho nº 10224/2025 - GPGJ/CMTI

À SECRETARIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA,

Em atenção ao Despacho nº 10661/2025 - GPGJ/DG/SEAF e ao Parecer Nº 0179906 - GPGJ/DG/ASSJUR, vimos informar o que segue:

1) O objeto do Termo de Referência (TR) foi pesquisado e planejado como uma solução integrada e indissociável, abrangendo serviços especializados de suporte técnico (N1, N2, N3/NOC 24×7) e as ferramentas necessárias à sua operação (ITSM, chatbot, acesso remoto e automação), voltados à atuação de forma interoperável a fim de garantir o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).
2) As empresas consultadas apresentaram suas propostas de precificação considerando o pacote completo da solução, incluindo gestão, governança, integração e a capacitação das equipes nas próprias plataformas tecnológicas que compõem o escopo técnico do TR.
3) Nessas condições, aplicar o Anexo II apenas aos perfis profissionais e tratar as ferramentas à parte, pela IN SEGES/ME nº 65/2021 (art. 4º, § 2º, da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023) acarretaria em distorções no custo total da integração ao desconsiderar sinergias e despesas de orquestração, suporte, automação, telemetria, licenciamento e compliance. Tal abordagem poderia gerar assimetria entre as camadas da solução e risco de não refletir as exigências de desempenho previstas nos NMS.
4) Diante de um mercado que oferta a solução de forma integrada, a metodologia de precificação por solução é a que melhor assegura a vantajosidade e coaduna com o modelo orientado a resultados (pagamento mensal vinculado ao cumprimento dos NMS), conforme previsto na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 (com as atualizações da Portaria nº 6.055/2025).
5) A Lei nº 14.133/2021 determina que o planejamento/ETP considere variáveis técnicas e mercadológicas, interdependências e contratações correlatas, de modo a justificar o (não) parcelamento, buscando a solução mais vantajosa (art. 18). Em cenário de interdependência técnica entre serviços e ferramentas, manter o formato integrado atende a essas diretrizes.
6) Diante do exposto, informamos acerca da impossibilidade de definição dos valores da contratação conforme a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 (Art. 4º, 5º e Anexo II), optando por manter a metodologia de pesquisa de preços junto ao mercado para solução integrada como base no médio valor estimado, por refletir o custo real de integração e de governança necessários ao atendimento dos NMS.

Atenciosamente,

Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL**, **Coordenadora da CMTI**, em 14/11/2025, às 09:26, conforme art. 21, do Ato Regulamentar nº 19/2025.

A autenticidade do documento pode ser conferida neste link informando o código verificador **0182752** e o código CRC **E03C526A**.

PREGÃO ELETRÔNICO

90040/2025

CONTRATANTE (UASG)

PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA (925129)

OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk)

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

R$ 15.650.700,96

DATA DA SESSÃO PÚBLICA

XX/XX/XXXX às **XXh (horário de Brasília)**

CRITÉRIO DE JULGAMENTO

Menor preço por grupo

MODO DE DISPUTA

Aberto e fechado

TRATAMENTO FAVORECIDO ME/EPP/EQUIPARADAS:

NÃO

MARGEM DE PREFERÊNCIA PARA ALGUM ITEM:

NÃO

Sumário

1 DO OBJETO 3
2 DA DESPESA E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS 3
3 DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO 4
4 DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO 6
5 DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA 8
6 DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES 9
7 DA NEGOCIAÇÃO 12
8 DO ENVIO DA PROPOSTA RECOMPOSTA 13
9 DA FASE DE JULGAMENTO 13
10 DA FASE HABILITAÇÃO 14
11 DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO 20
12 DO TERMO DE CONTRATO 20
13 DOS RECURSOS 21
14 DA GARANTIA DE CONTRATAÇÃO 22
15 DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS 22
16 DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 25
17 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS 25
ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA 28
ANEXO II – DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE PARENTESCO 29
ANEXO III – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS 30
ANEXO IV - MINUTA DO CONTRATO 31

MINUTA DE EDITAL

PREGÃO Nº. 90040/2025 – ELETRÔNICO

A **PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO** e este(a) Pregoeiro(a), designado(a) pela Portaria nº 11.123/2024 – GAB/PGJ, no uso de suas atribuições legais, tendo em vista o que consta no Processo Administrativo 19.13.0046.0019234/2025-05, oriundo da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação, tornam público, que realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da Lei Federal nº. 14.133/2021, da Resolução n. 283/2024-CNMP, do Ato Regulamentar 10/2023-GPGJ, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2022 e demais normas aplicáveis e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

1 DO OBJETO

1.1 O objeto da presente licitação é a contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2 A licitação será realizada em grupo único, formados por 4 itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

1.3 O valor global máximo estimado desta despesa importa em R$ 15.650.700,96 (quinze milhões, seiscentos e cinquenta mil, setecentos reais e noventa e seis centavos) e o valor máximo unitário estimado por item é aquele disposto no Anexo I - Termo de Referência, parte integrante deste edital.

1.4 Em caso de discordância existente entre as especificações do objeto deste Pregão descritas no **Compras.gov.br** (www.gov.br/compras) e aquelas constantes neste Edital, prevalecerão estas últimas.

2 DA DESPESA E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1 A despesa decorrente do objeto desta licitação correrá à conta de Orçamento da Procuradoria-Geral de Justiça do Maranhão na classificação abaixo:

1 - Orçamento Fiscal
Unidade Gestora: 07101 - Procuradoria Geral de Justiça
Função: 3 - Essencial à Justiça
Subfunção: 091 – Defesa da Ordem à Justiça
Programa: 0337 – Gestão de Ações Essenciais à Justiça
Ação: 2963.0000 – Coordenação das Ações Essenciais à Justiça no Estado do Maranhão
Subação: 023601 – Informática
Natureza de Despesa: 3390 - Despesas Correntes - Outras Despesas Correntes
Fonte: 1.5.00.100000

3 DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

3.1 Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

3.1.1 Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

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

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

3.4 A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

3.5 Não será concedido nesta Licitação tratamento favorecido para microempresas, empresas de pequeno porte e figuras equiparadas, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, em razão da incidência, no caso, do art. 4º, § 1º da Lei nº 14.133, de 2021.

3.6 **Não poderão disputar esta licitação:**

3.6.1 Aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

3.6.2 Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

3.6.3 Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

3.6.4 Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

3.6.5 Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente da Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

3.6.6 Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

3.6.7 Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

3.6.8 Agente público da Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão;

3.6.9 Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

3.6.10 Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público da Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei n.º 14.133, de 2021.

3.6.11 Empresas cujos sócios sejam cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos membros ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação, conforme dispõe o inciso II do art. 3º da Resolução nº 37, de 28 de abril de 2009, do Conselho Nacional do Ministério Público;

3.7 O impedimento de que trata o item 3.6.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

3.8 A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 3.6.2 e 3.6.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos da Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão.

3.9 Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

3.10 O disposto nos itens 3.6.2 e 3.6.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

3.11 Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133/2021.

3.12 A vedação de que trata o item 3.6.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

4 DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.1 Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

4.2 Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

4.3 No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

4.3.1 Está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

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

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

4.3.4 Cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

4.4 O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

4.5 O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021.

4.5.1 No item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo "não" impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

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

4.6 A falsidade da declaração de que trata os itens 4.3 ou 4.5 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

4.7 Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

4.8 Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

4.9 Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

4.10 Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

4.10.1 A aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

4.10.2 Os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo estabelecido e o intervalo de que trata o subitem acima.

4.11 Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de

negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

4.12 O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

5 DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

5.1.1 Valor mensal e total do item;

5.2 Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

5.3 Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

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

5.5 Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

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

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

5.8 O prazo de validade da proposta não será inferior a **120 (cento e vinte) dias**, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital.

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

5.9.1 Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos estimados da contratação.

5.10 O descumprimento das regras supramencionadas pela Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão por parte dos contratados pode ensejar a fiscalização do Tribunal de Contas do

Estado do Maranhão e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 51, inciso VIII, da Constituição Estadual; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

6 DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

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

6.2 Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

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

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

6.5 **O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.**

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

6.7 O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

6.8 O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **1,00% (um por cento) do valor do item**.

6.9 O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

6.10 **O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa aberto e fechado.**

6.11 Os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

6.11.1 A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

6.11.2 Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores

àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

6.11.3 Caso o item em disputa envolva objeto abrangido por margem de preferência, o percentual referido na disposição anterior será de 20%, nos termos do § 6º do artigo 24 da IN SEGES/ME nº 73, de 2022, incluído pela IN SEGES/MGI nº 79, de 12 de setembro de 2024.

6.11.4 No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

6.11.5 Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

6.12 Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará os lances segundo a ordem crescente de valores.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.19.1 Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

6.19.1.1 Disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

6.19.1.2 Avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

6.19.1.3 Desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

6.19.1.4 Desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

6.19.2 Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

6.19.2.1 Empresas estabelecidas no Estado do Maranhão;

6.19.2.2 Empresas brasileiras;

6.19.2.3 Empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

6.19.2.4 Empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

6.20 Esgotados todos os demais critérios de desempate previstos em lei, a escolha do licitante vencedor ocorrerá por sorteio, em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

7 DA NEGOCIAÇÃO

7.1 Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

7.1.1 A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

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

7.1.3 O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório

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

7.3 Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e no item 3.6 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.3.1 SICAF;

7.3.2 Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta); e

7.3.3 Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta).

7.4 A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992.

7.5 Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. (IN nº 3/2018, art. 29, *caput*)

7.5.1 A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. (IN nº 3/2018, art. 29, §1º).

7.5.2 O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. (IN nº 3/2018, art. 29, §2º).

7.5.3 Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

8 DO ENVIO DA PROPOSTA RECOMPOSTA

8.1 O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, **no prazo de 02 (duas) horas**, **envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada**, sob pena de desclassificação.

8.2 Na recomposição final, os valores que compõem a proposta não poderão ultrapassar os valores máximos que estão fixados neste edital, bem como não poderão ser majorados os valores consignados na proposta inicial.

8.3 No mesmo prazo previsto acima, o licitante deverá apresentar os seguintes documentos:

8.3.1 Proposta assinada, contendo obrigatoriamente todas as informações constantes do modelo do Anexo III – deste edital;

8.3.1.1 Na hipótese da proposta ser apresentada por procurador, deverá ser anexado o respectivo instrumento que demonstre os poderes para executar o ato;

8.4 A simples repetição das especificações do termo de referência e sem a devida comprovação acarretará a desclassificação da proposta.

9 DA FASE DE JULGAMENTO

9.1 Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

9.2 Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício.

9.3 Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

9.4 Será desclassificada a proposta vencedora que:

9.4.1 Contiver vícios insanáveis;

9.4.2 Não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

9.4.3 Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

9.4.4 Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

9.4.5 Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

9.5 No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

9.5.1 A inexequibilidade, na hipótese de que trata o subitem acima, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

9.5.1.1 Que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

9.5.1.2 Inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

9.6 Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

9.7 Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

9.8 Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

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

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

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

10 DA FASE HABILITAÇÃO

10.1 A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

10.2 Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei 14.133/2021:

10.3 **Habilitação Jurídica:**

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

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

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

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

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

10.3.6 Declaração de Inexistência de Parentesco, conforme ANEXO II;

10.3.7 Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

10.4 **Regularidade fiscal e trabalhista:**

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

10.4.2 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à

Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

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

10.4.4 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei 5.452, de 1º de maio de 1943;

10.4.5 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto ora licitado;

10.4.6 Prova de regularidade com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante;

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

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

10.5 **Qualificação Econômico-Financeira:**

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

10.5.2 Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II) ou, se for o caso, Certidão de Recuperação Judicial, expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da pessoa jurídica, com data de emissão de no máximo 30 (trinta) dias anteriores à data da abertura da sessão, ou que esteja dentro do prazo de validade expresso na própria certidão;

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

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

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

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

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

10.5.4 Apresentar Patrimônio Líquido (PL) igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor estimado para a contratação;

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

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

10.6 **Qualificação técnica:**

10.6.1 Para fins de qualificação técnica, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

10.6.1.1 A licitante deverá comprovar, dentro do escopo compatível de Service Desk/Helpdesk, por certificação vigente emitida por organismo de certificação acreditado pelo Inmetro/CGCRE ou por organismo estrangeiro acreditado por entidade signatária do MLA do IAF/ILAC, que:

10.6.1.1.1 Possui Sistema de Gestão de Serviços de TI conforme ISO/IEC 20000-1, cobrindo o escopo de Service Desk/Help Desk (atendimento N1, N2 e N3, gestão de incidentes, requisições, problemas, mudanças, conhecimento e níveis de serviço);

10.6.1.1.2 Possui Sistema de Gestão de Segurança da Informação conforme ISO/IEC 27001, cobrindo o mesmo escopo de prestação dos serviços, incluindo tratamento de incidentes de segurança, controle de acessos, gestão de ativos, continuidade e gestão de riscos.

10.6.1.1.3 Aceitam-se certificações multi-site, desde que incluam explicitamente as unidades/processos que executarão o contrato.

10.6.1.1.4 Equivalências: Serão aceitos documentos equivalentes que demonstrem conformidade integral aos requisitos da norma aplicável (Ex: certificado ou declaração emitida por organismo de certificação acreditado conforme item 10.6.1.1).

10.6.1.1.5 Manutenção: A contratada deverá manter as certificações (e seus escopos) durante toda a vigência contratual, apresentando relatórios de auditorias de manutenção/recertificação quando solicitados pela equipe de gestão/fiscalização.

10.6.1.2 O objeto envolve prestação contínua de service desk/help desk N1, N2 e N3, com tratamento de incidentes, requisições, acessos, credenciais e dados pessoais/corporativos. Exigir ISO/IEC 20000-1 assegura a existência de um Sistema de Gestão de Serviços (SGS) alinhado a processos de incidente, problema, mudança, conhecimento e níveis de serviço (SLA),

Minuta 90040/2025 PREGÃO ELETRÔNICO - ALTERADA (0186162) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 759

diretamente vinculados à qualidade e disponibilidade do suporte. No mesmo sentido, exigir ISO/IEC 27001 garante um Sistema de Gestão de Segurança da Informação - SGSI implementado para proteger confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações acessadas pelo suporte remoto, inclusive credenciais e dados pessoais (inclusive dados pessoais sensíveis), nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

10.6.1.3 As normas exigidas em 10.6.1.1 são estritamente relacionadas ao risco e às entregas do contrato. Portanto, não serão exigidas outras certificações sem nexo direto.

10.6.1.4 Quanto à ISO/IEC 27001, serão aceitas as duas edições durante o prazo de transição internacional (2013 e 2022) observada a validade do certificado até 31/10/2025;

10.6.1.5 A Administração verificará a autenticidade e situação em IAF CertSearch e/ou diretórios dos organismos (BSI/SGS/BV). Tais medidas mitigam risco operacional e de segurança, sem restringir competitividade, havendo no mercado nacional múltiplos fornecedores certificados, conforme já comprovado e evidenciado em ETP - Estudo Técnico Preliminar.

10.6.1.6 Comprovação de aptidão técnica, por meio de atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que evidenciem a execução de serviços similares em escopo, complexidade e volume, compatíveis com os descritos neste Termo de Referência;

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

10.6.1.8 Declaração formal do fornecedor de que tomou conhecimento integral das condições, exigências e peculiaridades operacionais para a execução dos serviços contratados, conforme definido neste Termo de Referência.

10.7 Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

10.7.1 Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

10.8 Quando permitida a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

10.8.1 Se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte e o termo de referência exigir requisitos de habilitação econômico-financeira, haverá um

acréscimo de 30% (trinta por cento) para o consórcio em relação ao valor exigido para os licitantes individuais.

10.9 Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou por servidor da administração ou publicação em órgão da imprensa oficial.

10.10 Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021).

10.11 Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

10.12 O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

10.13 A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

10.13.1 Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. (IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º).

10.14 É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. (IN nº 3/2018, art. 7º, *caput*).

10.14.1 A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. (IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único).

10.15 A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

10.15.1 Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, juntamente com a proposta de preços em conformidade com o item 8.1.

10.15.2 Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o item 10.15.1, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro, a apresentação de novos documentos de habilitação para:

10.15.2.1 A aferição das condições de habilitação da licitante decorrentes de fatos existentes à época da abertura do certame;

10.15.2.2 A atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

10.15.2.3 Suprimento da ausência de documento de cunho declaratório emitido unilateralmente pelo licitante;

10.15.2.4 Suprimento da ausência de certidão e/ou documento de cunho declaratório expedido por órgão ou entidade cujos atos gozem de presunção de veracidade e fé pública.

10.16 Findo o prazo assinalado sem o envio da nova documentação, restará preclusa essa oportunidade conferida ao licitante, implicando sua inabilitação.

10.17 Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

10.18 Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital.

10.19 Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

10.20 A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação.

11 DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

11.1 O objeto da licitação será adjudicado ao(s) licitante(s) declarado(s) vencedor(es), pela autoridade superior, que em seguida homologará o processo licitatório.

12 DO TERMO DE CONTRATO

12.1 Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Contrato.

12.2 O adjudicatário terá o prazo de **05 (cinco) dias úteis**, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

12.2.1 Alternativamente à convocação para comparecer perante a Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão para a assinatura do Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura ou aceite da Adjudicatária, por e-mail, para que seja assinado ou aceito no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data de seu recebimento.

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

12.3 Na assinatura do contrato, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.

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

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

12.5 O Diretor-Geral nomeará servidores lotados na Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação para fiscalizar o contrato, devendo-se registrar todas as ocorrências e as deficiências verificadas em relatório, cuja cópia será encaminhada à CONTRATADA, para que providencie a imediata correção das irregularidades apontadas.

13 DOS RECURSOS

13.1 A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.

13.2 O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

13.3 Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

13.3.1 A intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

13.3.2 O prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

13.3.3 O prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

13.4 Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

13.5 O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

13.6 Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

13.7 O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

13.8 O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

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

13.10 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico www.mpma.mp.br.

14 DA GARANTIA DE CONTRATAÇÃO

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

14.2 Em caso opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária terá prazo de um mês, contado da data de homologação da licitação, para sua apresentação, que deve ocorrer antes da assinatura do contrato.

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

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

15 DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1 Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

15.1.1 Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

15.1.2 Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

15.1.2.1 Não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

15.1.2.2 Recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

15.1.2.3 Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

15.1.2.4 Deixar de apresentar amostra;

15.1.2.5 Apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

15.1.3 Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

15.1.3.1 Recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

15.1.4 Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação

15.1.5 Fraudar a licitação

15.1.6 Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

15.1.6.1 Agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

15.1.6.2 Induzir deliberadamente a erro no julgamento;

15.1.6.3 Apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

15.1.7 Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação

15.1.8 praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

15.2 Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

15.2.1 Multa;

15.2.2 Impedimento de licitar e contratar e

15.2.3 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

15.3 Na aplicação das sanções serão considerados:

15.3.1 A natureza e a gravidade da infração cometida.

15.3.2 As peculiaridades do caso concreto

15.3.3 As circunstâncias agravantes ou atenuantes

15.3.4 Os danos que dela provierem para a Administração Pública

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

15.4 A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de **15 (quinze) dias** úteis, a contar da comunicação oficial.

15.4.1 Para as infrações previstas nos itens 15.1.1, 15.1.2 e 15.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

15.4.2 Para as infrações previstas nos itens 15.1.4, 15.1.5, 15.1.6, 15.1.7 e 15.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

15.5 As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

15.6 Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

15.7 A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 15.1.1, 15.1.2 e 15.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado do Maranhão, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

15.8 Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 15.1.4, 15.1.5, 15.1.6, 15.1.7 e 15.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 15.1.1, 15.1.2 e 15.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.

15.9 A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item , caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor da Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022.

15.10 A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

15.11 Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá

proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

15.12 Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

15.13 O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

15.14 A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

15.15 Para a garantia da ampla defesa e contraditório dos licitantes, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

15.15.1 Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no Sicaf serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

16 DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

16.1 Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

16.2 A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

16.3 A impugnação e/ ou pedido de esclarecimento poderão ser realizados, mediante petição a ser enviada, **exclusivamente**, de forma eletrônica, para o e-mail esclarecimentos@mpma.mp.br.

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

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

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

17 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1 Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

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

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

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

17.5 As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

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

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

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

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

17.10 O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico www.mpma.mp.br.

17.11 A abertura da sessão deste Pregão será transmitida via Youtube no canal Licitações do MPE-MA, conforme determina o Ato Regulamentar n. 39/2020 -GPGJ.

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

17.12.1 ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA;

17.12.2 ANEXO II – DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE PARENTESCO;

17.12.3 ANEXO III – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

17.12.4 ANEXO IV – MINUTA DO CONTRATO;

17.13 Os casos omissos serão resolvidos pelo Pregoeiro, que decidirá com base na legislação em vigor;

17.14 Quaisquer elementos, informações e esclarecimentos relativos a esta licitação serão prestados pelo Pregoeiro por meio eletrônico, via internet, através do e-mail: esclarecimentos@mpma.mp.br.

São Luís-MA, data da assinatura digital.

_____

Pregoeiro – CPL
PGJ/MA

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO II – DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE PARENTESCO

PREGÃO Nº 90040/2025 – PGJ/MA

(RESOLUÇÃO CNMP 37/2009)

Cientes que ao se realizar declaração falsa, incorre-se no crime de falsidade ideológica, previsto no artigo 299 do Código Penal Brasileiro, declaramos que não há sócios na empresa _____, CNPJ nº_____, que sejam cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de membros do Ministério Público do Estado do Maranhão atualmente ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, detentor de tais cargos e funções quando da deflagração da licitação ou nos 6 (seis) meses anteriores ao início do procedimento licitatório, assim como de servidores atualmente ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação, detentor de tais cargos quando da deflagração da licitação ou nos 6 (seis) meses anteriores ao início do procedimento licitatório.

Por ser verdade, firmo a presente, sob as penas da lei.

São Luís, _____ de _____ de 2025.

_____
(Assinatura Representante Legal da Empresa)

ANEXO III – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

À PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

Processo: _____/____ Pregão Eletrônico nº 90040/2025

Objeto:

Razão Social:

CNPJ:

Endereço: Telefone: (xxx) E-mail:

Apresentamos nossa proposta comercial relativa ao Pregão Eletrônico em epígrafe, conforme Termo de Referência, parte integrante ao Edital, assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros ou omissões que tiverem sido cometidos quando da sua preparação.

GRUPO 01

Item	Descrição	Qtd.	Valor Unitário	Valor total
1				
2				
3				
[...]				

1 – O valor total da proposta é de R$ xxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxx).

2 – O prazo de início da prestação do serviço não será superior a xx (x) dias, contado a partir da solicitação formal da PGJ/MA.

3 – O prazo de validade dessa proposta é de, no mínimo, **120 (cento e vinte) dias** a partir da data da sua apresentação.

4 – Declaramos conhecer e aceitar os termos constantes no edital do Pregão Eletrônico em tela e seus Anexos e que, nos preços cotados estão incluídas as despesas relativas a impostos, taxas, fretes, seguros e demais encargos e deduzidos os abatimentos eventualmente concedidos.

São Luís, __ de _____ de 2025.

_____

Nome e Assinatura do Representante Legal
Cargo

ANEXO IV - MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO Nº XXX/20__, QUE CELEBRAM A PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA E A EMPRESA _____, NA FORMA ABAIXO:

A **PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO,** com sede nesta Capital, à Avenida Prof. Carlos Cunha, nº. 3261, Calhau, CEP 65076-820, inscrita no CNPJ sob o nº 05.483.912/0001-85, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representada por seu Diretor-Geral, Sr. PAULO GONÇALVES ARRAIS, brasileiro, servidor público, residente e domiciliado nesta capital, matrícula funcional nº _____e de outro lado a empresa _____ inscrita no CNPJ nº _____, sediada na _____, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por _____ (nome e função no contratado), conforme atos constitutivos da empresa **OU** procuração apresentada nos autos, têm justo e acertada a celebração do presente contrato, tendo em vista o que consta do **Processo Administrativo n.º 19.13.0046.0019234/2025-05** que instruiu a licitação na modalidade **Pregão nº 90040/2025**, e em observância ao disposto na Lei nº 14.133/2021, do Ato Regulamentar 10/2023-GPGJ, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2022 e demais legislação aplicável, têm entre si justo e avençado o que segue:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

ID	Bens/Serviços	CADMAT/ CADSER	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado Mensal	Valor Total Estimado
1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	26980	Contínuo /Mensal	Mês	24		
2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	26980	Contínuo /Mensal	Mês	24		

3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014	Contínuo /Mensal	Mês	24		
4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	27014	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	10.600		
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							

1.3.Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.3.1.O Termo de Referência;

1.3.2.O Edital da Licitação;

1.3.3.A Proposta do contratado;

1.3.4.Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA E DA PRORROGAÇÃO

2.1.O prazo de vigência da contratação é de 2(dois) anos, contados da data de sua assinatura, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

2.1.1.A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, e nos demais aspectos que forem julgados relevantes.

2.1.2.O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.1.3.A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.1.4.Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

2.1.5.O contrato não poderá ser prorrogado quando o contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

CLÁUSULA TERCEIRA – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

3.1.O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, vinculados a este Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1.Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

CLÁUSULA QUINTA – PREÇO

5.1.O valor mensal da contratação é de R$ ..... (.....), perfazendo o valor total anual de R$ ..... (....).

5.2.No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.3.O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

CLÁUSULA SEXTA – CRITÉRIO DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

6.1.O critério de medição, prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no item 9.5 do Termo de Referência,vincluado a este Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO REAJUSTE

7.1.Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em **24/09/2025**.

7.2.Dentro do prazo de vigência do contrato, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice **ICTI – Índice de Custos de Tecnologia da Informação, publicado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA**), exclusivamente, para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade;

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

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

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

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

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

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

7.9. Caso a CONTRATADA não requeira tempestivamente o reajuste e prorrogue o contrato sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito.

CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

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

8.2. Promover, por meio de servidores designados, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, de acordo com os padrões de qualidade definidos pela CONTRATANTE, competindo ao Gestor do Contrato sustar e recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas usuais.

8.3. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas Especificações Técnicas.

8.4. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo Preposto da CONTRATADA.

8.5. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.

8.6. Realizar o monitoramento técnico de Ordens de Serviço e solicitar à CONTRATADA a correção de eventuais falhas ou defeitos técnicos.

8.7. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.

8.8. Avaliar técnica, quantitativa e qualitativamente os serviços entregues pela CONTRATADA e realizar a rejeição de eventuais serviços que não atenderem os termos da Ordem de Serviço, do Contrato, da Proposta da CONTRATADA, do Termo de Referência e seus Anexos.

8.9. Apresentar demandas e priorizar o seu atendimento.

8.10. Proceder a ampla fiscalização sobre as entregas e execução dos serviços objetos do Termo de Referência, sem prejuízo das responsabilidades da CONTRATADA.

8.11. Permitir, quando necessário e exigível pelo serviço a ser prestado, acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação do CONTRATANTE para a execução dos serviços.

8.12. Prover infraestrutura mínima necessária ao pleno desenvolvimento dos serviços, compreendendo, no mínimo, espaço físico adequado, mesas, cadeiras, energia elétrica e demais recursos indispensáveis à execução das tarefas, nos casos em que as atividades demandem atuação presencial nas dependências do MPMA.

8.13. Avaliar a manutenção das condições técnicas exigidas na fase de habilitação que permitiram à CONTRATADA vencer o certame licitatório.

8.14. Emitir Termo de Recebimento Provisório, sempre pelo Fiscal Técnico do Contrato.

8.15. Emitir Termo de Recebimento Definitivo, sempre pelo Fiscal Técnico e Requisitante do Contrato.

8.16. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

8.17. Monitorar as ocorrências de problemas na execução da Ordem de Serviço e situações que requeiram a aplicação de sanções.

8.18. No caso de cumprimento de Ordem de Serviço e de manutenção das condições técnicas de habilitação, providenciar a verificação de cálculo dos valores devidos, a avaliação do atendimento de todas as obrigações contratuais, liquidar a despesa, verificar a quitação das obrigações fiscais, comerciais, trabalhistas e previdenciárias e efetuar o pagamento, na forma e nos prazos convencionados no Contrato.

8.19. A CONTRATANTE poderá revisar, a qualquer tempo, todas as Ordens de Serviços emitidas e aplicar todas as penalidades previstas contratualmente de forma retroativa.

8.20. No caso de descumprimento de cláusula contratual ou de ocorrência de ato ou fato sujeito à sanção, aplicar a sanção prevista contratualmente.

8.21. Celebrar termo aditivo, no caso de necessidade, conveniência e oportunidade de alteração contratual, nos limites da lei.

8.22. Estabelecer que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração.

8.23. A CONTRATANTE deverá obedecer aos critérios estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, de forma a garantir o tratamento de dados pessoais.

CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

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

9.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.

9.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE.

9.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.

9.6. Disponibilizar mão de obra qualificada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CONTRATANTE, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes da sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências e promoções.

9.7. Manter em dia todos os direitos pecuniários de seus colaboradores, tais como horas extras, adicionais noturnos, indenizações e outras vantagens.

9.8. Assumir todas as despesas e ônus relativos à pessoal e a quaisquer outras derivadas ou conexas com o Contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressada pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto e a CONTRATANTE.

9.9. Indenizar todos os custos e despesas financeiras que porventura venham a ser suportados pela CONTRATANTE em razão de condenação, por decisão judicial, ao pagamento de direitos trabalhistas a empregados da CONTRATADA.

9.10. Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus colaboradores no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências da CONTRATANTE.

9.11. Informar à CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os dados que constam no formulário de acesso às dependências da CONTRATANTE, como: nome, CPF e o respectivo número da carteira de identidade dos colaboradores disponibilizados para a prestação de serviços, bem como ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias.

9.12. Substituir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, qualquer colaborador cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas, quando os serviços forem executados nas dependências da CONTRATANTE.

9.13. Assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus colaboradores, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus locais de trabalho.

9.14. Assegurar, nos casos de desastres naturais, acidentes, falhas de equipamentos, falhas de segurança, perda de serviços e ações intencionais, que por ventura possam ocorrer em seu ambiente, a continuidade da prestação dos serviços, por meio da execução de planos de contingência, visando à recuperação das operações a tempo de não causar paralisação dos serviços prestados à CONTRATANTE.

9.15. Certificar-se de que o Preposto mantenha contato com a CONTRATANTE, periodicamente, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos empregados da CONTRATADA, comandando, coordenando e observando a execução dos serviços por estes prestados.

9.16. Sujeitar-se às normas internas da CONTRATANTE em suas dependências, incluindo aquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência.

9.17. Responder por todos os danos patrimoniais e de quaisquer naturezas, causados por ação ou omissão de seus profissionais, relacionada à execução dos serviços objeto deste Documento.

9.18. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados alocados para execução dos serviços, operacionalizando o Contrato.

9.19. Velar para que todos os privilégios de acesso a sistema, informação e qualquer outro recurso da CONTRATANTE sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços e pelo tempo estritamente essencial à realização dos mesmos.

9.20. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.

9.21. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.

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

9.23. Acompanhar a CONTRATANTE em reuniões dentro e/ou fora das dependências da CONTRATANTE, sempre que solicitado, na cidade de São Luis/MA, dispondo de todos os técnicos pertinentes à finalidade da reunião.

9.24. Manter relatórios estatísticos e pareceres técnicos detalhados relacionados aos ativos descritos neste Termo de Referência.

9.25. Acompanhar empresas prestadoras de serviços e/ou entrega de equipamentos e elaborar notas técnicas atestando os serviços e/ou produtos entregues.

9.26. Encaminhar à unidade fiscalizadora todas as faturas dos serviços prestados, detalhando todos os serviços/eventos e suas referidas pontuações para conferência e ateste pelo Gestor e/ou Fiscais do contrato.

9.27. Reportar ao Ministério Público do Estado do Maranhão imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE.

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

9.29. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.

9.30. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócio.

9.31. Executar os serviços solicitados formalmente pela CONTRATANTE por meio de Ordens de Serviço, de acordo com as suas características e com as cláusulas do Contrato firmado.

9.32. Implantar, manter e garantir o pleno funcionamento das soluções e ferramentas indispensáveis à execução dos serviços contratados, a exemplo da ferramenta de ITSM (para registro, gestão e monitoramento de chamados), de Chatbot customizada (para atendimento automatizado e integrado) e de solução de automação do monitoramento da infraestrutura tecnológica do MPMA, ou equivalentes tecnicamente compatíveis, de modo a não impactar a aferição da qualidade dos serviços prestados.

9.33. Somente desativar qualquer recurso computacional relacionado à execução do objeto, mediante prévia autorização da CONTRATANTE.

9.34. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pela CONTRATANTE sobre os fornecimentos e sobre os serviços contratados, bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto do Termo de Referência.

9.35. Elaborar e apresentar documentação técnica dos fornecimentos e serviços executados, nas datas aprazadas, visando homologação da mesma pela CONTRATANTE.

9.36. Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições constantes do Termo de Referência e nas determinações dos Órgãos de Controle.

9.37. Responsabilizar-se, integralmente, pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação das penalidades previstas, caso os prazos não sejam cumpridos.

9.38. Atender aos prazos estabelecidos no Termo de Referência.

9.39. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.

9.40. A CONTRATADA não poderá de forma alguma comercializar, no todo ou em parte, qualquer produto gerado a partir do Contrato resultante do Termo de Referência, sob pena de rescisão contratual, podendo inclusive responder por ações judiciais decorrentes do não cumprimento deste item.

9.41. Planejar, desenvolver, executar e manter os serviços objeto do contrato, dentro das exigências de níveis de serviços estabelecidos.

9.42. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidas em razão da execução dos serviços contratados, devendo a CONTRATADA fornecer os Termos de Compromisso e de ciência à CONTRATANTE, assegurando tal sigilo.

9.43. Submeter todos os profissionais alocados na execução dos serviços objeto do Contrato à pesquisa social interna a ser realizada pela unidade de Segurança Institucional da CONTRATANTE, como condição necessária à autorização de acesso e permanência nas dependências físicas do órgão.

9.44. Adotar as providências necessárias que viabilizem a realização dos serviços objeto do contrato.

9.45. Registrar por escrito, as ocorrências que possam ter implicações na execução dos serviços, bem como as reuniões realizadas entre os representantes designados pela CONTRATANTE e a CONTRATADA.

9.46. Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços.

9.47. Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades do Ministério Público do Estado do Maranhão.

9.48. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do Ministério Público do Estado do Maranhão.

9.49. Responder formalmente, através dos meios de comunicação, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitados pelo Ministério Público do Estado do Maranhão.

9.50. Elaborar procedimentos operacionais dos processos de execução de serviços, de acordo com a área de conhecimento de cada técnico.

9.51. Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo CONTRATANTE, sempre que solicitado, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.

9.52. Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega.

9.53. Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pelo Ministério Público do Estado do Maranhão.

9.54. Acatar as determinações feitas pela fiscalização do Ministério Público do Estado do Maranhão no que tange ao cumprimento do objeto deste documento.

9.55. Apresentar relatório periódico das atividades realizadas pela CONTRATADA, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados e o esforço despendido para atendimento, suporte técnico e à rede corporativa.

9.56. Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviços definidos e alcançados e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas.

9.57. Ceder ao Ministério Público do Estado do Maranhão os direitos patrimoniais previstos no Capítulo III da Lei no 9610/98 sobre os trabalhos de natureza intelectual elaborados durante a prestação dos serviços.

9.58. Toda solução dos serviços deve ser documentada passo a passo, de modo que outro técnico consiga resolver o mesmo serviço. Todos os documentos de soluções de chamados devem ser mantidos na base de conhecimento do ambiente de TI do Ministério Público do Estado do Maranhão. A CONTRATADA deverá transferir conhecimento aos técnicos da CONTRATANTE e da nova contratada.

9.59. Informar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias, dos vencimentos de licenças, suportes e garantias dos itens dispostos no neste Termo de Referência.

9.60. Toda e qualquer documentação elaborada pela CONTRATADA deverá ser feita utilizando a língua Portuguesa do Brasil.

9.61. Permitir que os gestores e fiscais da CONTRATANTE tenham acesso irrestrito ao ambiente computacional descrito neste Termo de Referência, inclusive podendo fazer modificações no ambiente mediante notificação à CONTRATADA.

9.62. Durante o período de vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter todas as condições que ensejaram a contratação.

9.63. Cumprir integralmente as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), realizando o tratamento de dados pessoais de forma lícita, transparente e segura, exclusivamente para a execução do objeto contratual.

9.64. Realizar a melhoria contínua dos serviços através de ações proativas que promovam a otimização, eficiência e qualidade dos serviços.

9.65. Aprimorar mecanismos de automação para fiscalização do contrato, como por exemplo, disponibilização de gráficos na ferramenta de gerenciamento de chamados que demonstrem, em tempo real, o alcance dos NMSE, entre outros.

9.66. Na Reunião Inicial, prevista no item 6.4.1, a CONTRATADA deverá entregar documento que discrimine o quantitativo de horas destinado ao atendimento das atividades de N3 do Catálogo de Serviços (Anexo I – Tabelas 2, 3 e 4), passíveis de mensuração de tempo, o qual será submetido à análise, avaliação e homologação pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE.

9.67. A CONTRATADA deverá elaborar, disponibilizar e manter atualizados, durante toda a vigência contratual, os seguintes documentos, que serão submetidos à avaliação e homologação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE:

9.67.1. Plano Inicial de Execução dos Serviços, contendo cronograma detalhado, fases de adaptação, equipe alocada e matriz de responsabilidades;

9.67.2. Plano de Continuidade dos Serviços de TI, com estratégias de recuperação, testes de contingência e prazos de retomada dos serviços;

9.67.3. Plano de Escalonamento, com fluxos técnico e gerencial, níveis de prioridade e tempos de resposta;

9.67.4. Plano de Comunicação, contendo canais oficiais, prazos e responsáveis pela comunicação de incidentes, indisponibilidades e mudanças;

9.67.5. Catálogo de Serviços de TI sempre atualizado, contemplando o detalhamento dos serviços e respectivos SLAs. Qualquer alteração nos serviços, fluxos ou parâmetros de atendimento somente terá validade após autorização da CONTRATANTE, devendo a versão atualizada do Catálogo ser entregue imediatamente após a implementação da mudança, para fins de homologação e controle pela fiscalização.

9.67.6. Os documentos acima relacionados deverão ser entregues em formato eletrônico editável, respeitando padrões definidos pela CONTRATANTE, e somente serão considerados válidos após homologação formal pela equipe de fiscalização.

9.68. Utilizar o sistema Contratosgov, ou o que vier a substituí-lo, para cadastrar notas fiscais, receber notificações, mensagens e demais documentos, nos termos da Ordem de Serviço OS-GPGJ-52023;

9.69. Manter, durante a vigência do Contrato, a condição prevista na Resolução nº 37/2009, do Conselho Nacional do Ministério Público, no tocante à vedação de contratar a prestação de serviços com empresa que tenha como sócios, gerentes ou diretores, cônjuge, companheiro ou parente até o terceiro grau de membros ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação, devendo, na ocorrência de quaisquer uma das hipóteses mencionadas, comunicar o fato, de imediato e por escrito, à CONTRATANTE;

9.70. É vedado à CONTRATADA manter empregados, no âmbito da CONTRATANTE, que sejam parentes até o terceiro grau dos respectivos membros ou servidores do Ministério Público do Estado do Maranhão, observando-se, também, no que couber, a vedação de reciprocidade entre os Ministérios Públicos ou entre estes e órgãos da administração pública direta ou indireta, federal, estadual, distrital ou municipal;

CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD

10.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com

cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021, na modalidade XXXXXX, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato.

OU

11.2. O contratado apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública ou, ainda, pela fiança bancária, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato.

11.3. Em caso de opção **pelo seguro-garantia**:

11.3.1. A apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por mais 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

11.3.2. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

11.3.3. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado os períodos de suspensão contratual.

11.4. Caso seja a **garantia em dinheiro** a modalidade escolhida pela contratada, deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica, indicada pela contratante, no Banco do Brasil SA, com correção monetária.

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

11.6. No caso de garantia na **modalidade de fiança bancária**, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

11.7. Na hipótese de opção pelo **título de capitalização**, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

11.7.1. O título de capitalização deverá ser apresentado ao Contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).

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

11.8.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

11.8.2. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração ao contratado; e

11.8.3. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

11.9. Em caso de **seguro-garantia**, a apólice deverá ter cobertura para pagamento direto ao empregado após decisão definitiva em processo administrativo que apure montante líquido e certo a ele devido em razão de inadimplência do Contratado, independentemente de trânsito em julgado de decisão judicial.

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

11.11. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

11.12.Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

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

11.13.1.O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

11.13.2.Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

11.14.Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;

11.14.1.A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.

11.14.2.A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

11.15.A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

11.15.1.A garantia somente será liberada ante a comprovação de que o contratado pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, sendo que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia deverá ser utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, observada a legislação que rege a matéria;

11.15.2.Também poderá haver liberação da garantia se a empresa comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho;

11.15.3. Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, a Administração Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação: (1) do pagamento das respectivas verbas rescisórias ou (2) da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços.

11.15.4. O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.

11.16. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções ao contratado.

11.17. A garantia de execução é independente de eventual serviço prevista especificamente no Termo de Referência

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

11.19. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a retenção dos pagamentos devidos ao CONTRATADO, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor global do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 14.133/2021, a Contratada que:

12.1.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;

12.1.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

12.1.3. Der causa à inexecução total do contrato;

12.1.4. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

12.1.5. Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

12.1.6. Praticar ato fraudulento na execução do contrato;

12.1.7. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

12.1.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

12.2.1.**Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

12.2.2. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 12.1.2 a 12.1.4 desta cláusula, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

12.2.3.**Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 12.1.5 a 12.1.8 do subitem acima deste Contrato, bem como nos subitens 12.1.2 a 12.1.4, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.2.4.**Multa:**

12.2.4.1.**Moratória** de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

12.2.4.2.Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

12.2.4.2.1.O atraso superior a 30(trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

12.2.4.3.**Compensatória,** para as infrações previstas nos subitens 12.1.5 a 12.1.8 de 5% a 15% do valor do contrato;

12.2.4.4.**Compensatória,** para a inexecução total do contrato prevista no subitem 12.1.3 de 20% a 30% do valor do contrato;

12.2.4.5.Para as infrações descritas nos subitens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.4, a multa será de 15% a 20% do valor do Contrato.

12.3.A aplicação das sanções previstas neste contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.4.Todas as sanções previstas neste contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.4.1.Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021)

12.5.Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº

14.133, de 2021).

12.5.1. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

12.6. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.7. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

12.7.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

12.7.2. As peculiaridades do caso concreto;

12.7.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

12.7.4. Os danos que dela provierem para o Contratante;

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

12.8. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

12.9. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Projeto Básico ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021)

12.10. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021)

12.11. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

12.12. Os débitos do contratado para com a Procuradoria Geral de Justiça, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

12.13. Para a garantia da ampla defesa e contraditório dos licitantes, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

12.14. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no Sicaf serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.2. O contrato pode ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.5.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

13.5.2. Alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.5.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.6.O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

13.6.1.Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.6.2.Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.6.3.Indenizações e multas.

13.7.A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

13.8.O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1.As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento da Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

1 - Orçamento Fiscal
Unidade Gestora: 07101 - Procuradoria Geral de Justiça
Função: 3 - Essencial à Justiça
Subfunção: 091 – Defesa da Ordem à Justiça
Programa: 0337 – Gestão de Ações Essenciais à Justiça
Ação: 2963.0000 – Coordenação das Ações Essenciais à Justiça no Estado do Maranhão
Subação: 023601 – Informática
Natureza de Despesa: 3390 - Despesas Correntes - Outras Despesas Correntes
Fonte: 1.5.00.100000
Nota de Empenho nº _____ de ____/_____/_____.

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS ALTERAÇÕES DO CONTRATO

15.1.Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

15.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

15.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

15.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS

16.1. Os casos omissos serão resolvidos pelas partes contratantes, respeitados o objeto deste instrumento, a legislação e demais normas reguladoras da matéria, Lei Federal nº 14.133/2021, além do Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/90) e demais normas pertinentes aplicáveis à espécie.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA BASE LEGAL E VINCULAÇÃO

17.1. O presente contrato fundamenta-se na Lei nº 14.133/2021 e vincula-se, independente de transcrição:

17.1.1. Ao Edital da Licitação;

17.1.2. A Proposta do CONTRATADA;

17.1.3. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA PUBLICAÇÃO

18.1. Este instrumento contratual será divulgado no Portal Nacional de Contratações Públicas (www.pncp.gov.br), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet (www.mpma.mp.br), em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO FORO

19.1. Elegem as partes contratantes o Foro desta cidade, para dirimir todas e quaisquer controvérsias oriundas deste Contrato, renunciando expressamente a qualquer outro, ainda que mais privilegiado.

19.2.E, por assim estarem justas e contratadas as partes, por seus representantes legais, assinam o presente Contrato perante as testemunhas abaixo assinadas a tudo presente.

São Luís (MA), ___ de _____de 20__.

_____

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
Diretor-Geral/Procurador Geral de Justiça

_____

CONTRATADA
Representante legal

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

SECRETARIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA

Despacho nº 10735/2025 - GPGJ/DG/SEAF

Processo Administrativo nº 19.13.0046.0019234/2025-05

Assunto: Licitação – Serviços de Tecnologia da Informação (Service Desk)

Interessado: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

À Assessoria Jurídica,

Encaminhem-se os autos para nova análise, considerando as justificativas apresentadas por meio do Despacho nº 10224[1], da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação, em resposta ao Parecer Jurídico nº 10113, item **I**, **a**[2].

São Luís/MA, *data da assinatura eletrônica*.

RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA

Técnico Ministerial

Diretor da SEAF

Referências:

1. ^ Despacho 10224 (0182752)
2. ^ Parecer Jurídico nº 10113 (0179906)

Documento assinado eletronicamente por **RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA**, **Diretor da SEAF**, em 24/11/2025, às 12:34, conforme art. 21, do Ato Regulamentar nº 19/2025.

A autenticidade do documento pode ser conferida neste link informando o código verificador **0190450** e o código CRC **C932DB01**.

PARECER Nº 0196154 - GPGJ/DG/ASSJUR

PROCESSO ADMINISTRATIVO n° 19.13.0046.0019234/2025-05

ASSUNTO: Compra

INTERESSADO: CMTI

PARECER

À Secretaria Administrativo-Financeira-SEAF

Senhor Diretor,

Trata-se de processo administrativo instaurado a partir do MEMO-CMTI - 592025, oriundo da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação desta Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão - PGJ/MA, por meio do qual solicitou autorização para abertura de processo licitatório, objetivando a Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de Central de Serviços (Service Desk) de TI.

O presente processo foi objeto de análise desta Assessoria, **Parecer Nº 0179906 - GPGJ/DG/ASSJUR**. Na oportunidade nos manifestamos pela aprovação da minuta do Edital do Pregão Eletrônico nº 90040/2025, bem como pelo prosseguimento do presente procedimento licitatório, desde que fossem realizadas adequações no Termo de Referência e na Minuta do Edital e seus anexos.

Após**,** os autos foram instruídos com os seguintes documentos:

1. **Despacho nº 10661/2025 - GPGJ/DG/SEAF** - da Secretaria Administrativo-Financeira, encaminhando os autos à CMTI e CPL;

2. **Despacho nº 10224/2025 - GPGJ/CMTI** - onde a CMTI apresentou as informações solicitadas por esta Assessoria no **Parecer Nº 0179906 - GPGJ/DG/ASSJUR**;

3. **Despacho nº 10735/2025 - GPGJ/DG/SEAF** - a CPL apresentou nova Minuta do Edital do Pregão Eletrônico nº. 90040/2025;

É o breve relatório. Passa-se a análise

Inicialmente, cumpre mencionar que os autos vieram a esta Assessoria mediante o despacho da Secretaria Administrativo-Financeira, **Despacho nº 10735/2025 - GPGJ/DG/SEAF,** para análise.

No que concerne a possibilidade jurídica da realização do procedimento licitatório, esta Assessoria, conforme fundamentos apontados no **Parecer Nº 0179906 - GPGJ/DG/ASSJUR**, se manifestou pelo prosseguimento do presente procedimento licitatório, uma vez que está em consonância com a Lei nº 14.133/2021, Ato Regulamentar nº. 10/2023, Resolução-CNMP nº. 283/2024, Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 e Instrução Normativa SEGES/ME Nº 73/2022. Ao final, foi sugerido o encaminhamento dos autos à CMTI e CPL, para adoção de providências quanto ao termo de referência e a minuta do edital, respectivamente.

Pois bem. Em relação às sugestões de adequações desta Assessoria para o Termo de Referência, a CMTI apresentou justificativa de maneira **fundamentada,** quanto a impossibilidade de definir os valores da contratação conforme a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 (Art. 4º, 5º e Anexo II), em resposta à sugestão desta Assessoria no item I, “a”, do **Parecer Nº 0179906 - GPGJ/DG/ASSJUR**:

Em atenção ao Despacho nº 10661/2025 - GPGJ/DG/SEAF e ao Parecer Nº 0179906 - GPGJ/DG/ASSJUR, vimos informar o que segue:

> 1. O objeto do Termo de Referência (TR) foi pesquisado e planejado como uma solução integrada e indissociável, abrangendo serviços especializados de suporte técnico (N1, N2, N3/NOC 24×7) e as ferramentas necessárias à sua operação (ITSM, chatbot, acesso remoto e automação), voltados à atuação de forma interoperável a fim de garantir o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).
>
> 2. As empresas consultadas apresentaram suas propostas de precificação considerando o pacote completo da solução, incluindo gestão, governança, integração e a capacitação das equipes nas próprias

plataformas tecnológicas que compõem o escopo técnico do TR.

3. Nessas condições, aplicar o Anexo II apenas aos perfis profissionais e tratar as ferramentas à parte, pela IN SEGES/ME nº 65/2021 (art. 4º, § 2º, da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023) acarretaria em distorções no custo total da integração ao desconsiderar sinergias e despesas de orquestração, suporte, automação, telemetria, licenciamento e compliance. Tal abordagem poderia gerar assimetria entre as camadas da solução e risco de não refletir as exigências de desempenho previstas nos NMS.

4. Diante de um mercado que oferta a solução de forma integrada, a metodologia de precificação por solução é a que melhor assegura a vantajosidade e coaduna com o modelo orientado a resultados (pagamento mensal vinculado ao cumprimento dos NMS), conforme previsto na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 (com as atualizações da Portaria nº 6.055/2025).

5. A Lei nº 14.133/2021 determina que o planejamento/ETP considere variáveis técnicas e mercadológicas, interdependências e contratações correlatas, de modo a justificar o (não) parcelamento, buscando a solução mais vantajosa (art. 18). Em cenário de interdependência técnica entre serviços e ferramentas, manter o formato integrado atende a essas diretrizes.

6. Diante do exposto, informamos acerca da impossibilidade de definição dos valores da contratação conforme a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 (Art. 4º, 5º e Anexo II), optando por manter a metodologia de pesquisa de preços junto ao mercado para solução integrada como base no médio valor estimado, por refletir o custo real de integração e de governança necessários ao atendimento dos NMS.

Acerca da justificativa supracitada, sob a ótica jurídica, não se verifica afronta à Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 pelo simples fato de a Unidade Técnica, com base em pesquisa de mercado e na realidade específica do objeto, concluir pela impossibilidade de utilização dos valores do Anexo II para definição do valor estimado, optando por metodologia baseada em pesquisa de preços de solução integrada. A escolha da modelagem técnico-econômica (estrutura integrada do objeto, forma de mensuração e composição de custos) decorre de juízo **eminentemente técnico**, **fundado em estudo de mercado e na análise de interdependências.**

Em relação a **Minuta Edital do Pregão Eletrônico nº. 90040/2025** e **da minuta do Contrato**, elaboradas pela CPL, **ID nº. 0186162**, as adequações sugeridas por esta Assessoria foram devidamente adotadas pela Unidade.

Portanto, após análise das alterações, não foram identificados impedimentos legais para a continuidade da contratação, estando em consonância com a Lei nº 14.133/2021, Ato Regulamentar nº. 10/2023, Resolução-CNMP nº. 283/2024, Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 e Instrução Normativa SEGES/ME Nº 73/2022.

Ante o exposto, esta Assessoria, ratificando o entendimento jurídico veiculado no **Parecer Nº 0179906 - GPGJ/DG/ASSJUR**, se manifesta pelo prosseguimento do feito, estando a solicitação de acordo com a Lei nº.14.133/2021, Ato Regulamentar nº 10/2023 e Resolução-CNMP nº. 283/2024, bem como pela aprovação da minuta do Edital do Pregão Eletrônico nº. 90040/2025 e seus anexos, na forma do art. 53 da Lei nº. 14.133/2021, ressalvados os aspectos técnicos, discricionários, econômicos e financeiros, que escapam do exame ora efetivado.

São Luís/MA, 26 de novembro de 2025.

Hermano José Gomes Pinheiro Neto

Assessor Jurídico

De Acordo. À consideração superior.

Maria do Socorro Quadros de Abreu
Assessora-Chefe da ASSJUR

Em 26 de novembro de 2025.

Documento assinado eletronicamente por **HERMANO JOSÉ GOMES PINHEIRO NETO**, **Assessor Jurídico da Assessoria Jurídica da Administração**, em 26/11/2025, às 11:09, conforme art. 21, do Ato Regulamentar nº 19/2025.

Documento assinado eletronicamente por **MARIA DO SOCORRO QUADROS DE ABREU**, **Assessor Chefe da Assessoria Jurídica da**

Administração, em 26/11/2025, às 11:12, conforme art. 21, do Ato Regulamentar nº 19/2025.

A autenticidade do documento pode ser conferida neste link informando o código verificador **0196154** e o código CRC **E73F76D4**.

Digite aqui o conteúdo do(s) anexo(s) ....

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

SECRETARIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA

Despacho nº 10769/2025 - GPGJ/DG/SEAF

Assunto: Licitação – Serviços de Tecnologia da Informação (*Service Desk*)

Interessado: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

Sr. Diretor-Geral,

Trata-se de processo administrativo instaurado a partir do Memorando[1], oriundo da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação, por meio do qual solicitou autorização para abertura de processo licitatório, objetivando à contratação de empresa especializada para a prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação, organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com prazo de vigência de **24 (vinte e quatro) meses** e valor total de **R$ 15.650.700,96 (quinze milhões, seiscentos e cinquenta mil, setecentos reais e noventa e seis centavos)**, conforme quantidades e especificações constantes no Termo de Referência.

Considerando o Parecer[2], no qual a Assessoria Jurídica ratifica o entendimento jurídico veiculado no Parecer[3], em que se manifesta pela possibilidade jurídica do prosseguimento da Licitação e pela aprovação da Minuta do Edital[4];

Ante o exposto, encaminhem-se os autos, com posicionamento favorável desta Secretaria Administrativo-Financeira, à consideração de Vossa Senhoria para análise/autorização e aprovação do Termo de Referência[5], visando o prosseguimento do competente certame licitatório.

São Luís, *data da assinatura eletrônica.*

RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA

Técnico Ministerial

Diretor da SEAF

Referências:

1. Memorando (0121165)
2. Parecer 10132 (0196154)
3. Parecer 10113 (0179906)
4. Minuta 90040/2025 (0186162)
5. Termo de Referência (0121324)

Documento assinado eletronicamente por **RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA**, **Diretor da SEAF**, em 27/11/2025, às 11:15, conforme art. 21, do Ato Regulamentar nº 19/2025.

A autenticidade do documento pode ser conferida neste link informando o código verificador **0197150** e o código CRC **4588BC3C**.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

DIRETORIA GERAL

Despacho nº 11081/2025 - GPGJ/DG

Assunto: Abertura de processo licitatório- contratação de empresa para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (Service Desk)

Interessado (a): Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação/CMTI.

Trata-se de processo administrativo no qual a Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação/CMTI **solicita** autorização de abertura de processo licitatório, visando contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24 x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.

Consta nos autos o Termo de Referência (0121324) e a minuta do Edital do Pregão Eletrônico n. 90040/2025 (0186162), o último ajustado nos termos do Parecer da Assessoria Jurídica da Administração (ASSJUR)- Parecer nº. 10132/2025-GPGJ/DG/ASSJUR (0196154).

Os autos vieram da Diretoria da Secretaria Administrativo Financeira/SEAF para análise/autorização e aprovação da Minuta do Edital alterada (0186162), visando o prosseguimento do competente certame licitatório, consoante **Despacho nº. 10769/2025- GPGJ/DG/SEAF**.

Era o que cabia relatar.

Ante o exposto e considerando todas as informações e os documentos contidos nos autos, esta Diretoria Geral:

1. **Acolhe** e **adota** a manifestação contida no último parecer jurídico- Parecer nº. 10113/2025- GPGJ/DG/ASSJUR, ratificado pelo Parecer nº. 10132/2025- GPGJ/DG/ASSJUR (0196154), ambos da Assessoria Jurídica da Administração;

2. **APROVA** o Termo de Referência bem como a minuta do Edital, esta última ajustada, ambos colacionados aos autos;

3. **visando o prosseguimento do feito**, determino o encaminhamento dos autos à **Comissão Permanente de Licitação/CPL**, para formalização do respectivo EDITAL e a sua devida publicação, em conformidade a Lei nº. 14.133/2021.

PAULO GONÇALVES ARRAIS

DIRETOR- GERAL DA PGJ

Documento assinado eletronicamente por **PAULO GONÇALVES ARRAIS**, **Diretor Geral**, em 28/11/2025, às 12:11, conforme art. 21, do Ato Regulamentar nº 19/2025.

A autenticidade do documento pode ser conferida neste link informando o código verificador **0200211** e o código CRC **1ED382EA**.

PREGÃO ELETRÔNICO

90040/2025

CONTRATANTE (UASG)

PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA (925129)

OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk)

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

R$ 15.650.700,96

DATA DA SESSÃO PÚBLICA

18/12/2025 às 9h (horário de Brasília)

CRITÉRIO DE JULGAMENTO

Menor preço por grupo

MODO DE DISPUTA

Aberto e fechado

TRATAMENTO FAVORECIDO ME/EPP/EQUIPARADAS:

NÃO

MARGEM DE PREFERÊNCIA PARA ALGUM ITEM:

NÃO

Sumário

1 DO OBJETO 3
2 DA DESPESA E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS 3
3 DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO 4
4 DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO 6
5 DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA 8
6 DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES 9
7 DA NEGOCIAÇÃO 12
8 DO ENVIO DA PROPOSTA RECOMPOSTA 13
9 DA FASE DE JULGAMENTO 13
10 DA FASE HABILITAÇÃO 14
11 DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO 20
12 DO TERMO DE CONTRATO 20
13 DOS RECURSOS 21
14 DA GARANTIA DE CONTRATAÇÃO 22
15 DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS 22
16 DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO 25
17 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS 25
ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA 28
ANEXO II – DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE PARENTESCO 29
ANEXO III – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS 30
ANEXO IV - MINUTA DO CONTRATO 31

EDITAL

PREGÃO Nº. 90040/2025 – ELETRÔNICO

A **PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO** e este(a) Pregoeiro(a), designado(a) pela Portaria nº 11.123/2024 – GAB/PGJ, no uso de suas atribuições legais, tendo em vista o que consta no Processo Administrativo 19.13.0046.0019234/2025-05, oriundo da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação, tornam público, que realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da Lei Federal nº. 14.133/2021, da Resolução n. 283/2024-CNMP, do Ato Regulamentar 10/2023-GPGJ, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2022 e demais normas aplicáveis e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

1 DO OBJETO

1.1 O objeto da presente licitação é a contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2 A licitação será realizada em grupo único, formados por 4 itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

1.3 O valor global máximo estimado desta despesa importa em R$ 15.650.700,96 (quinze milhões, seiscentos e cinquenta mil, setecentos reais e noventa e seis centavos) e o valor máximo unitário estimado por item é aquele disposto no Anexo I - Termo de Referência, parte integrante deste edital.

1.4 Em caso de discordância existente entre as especificações do objeto deste Pregão descritas no **Compras.gov.br** (www.gov.br/compras) e aquelas constantes neste Edital, prevalecerão estas últimas.

2 DA DESPESA E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1 A despesa decorrente do objeto desta licitação correrá à conta de Orçamento da Procuradoria-Geral de Justiça do Maranhão na classificação abaixo:

1 - Orçamento Fiscal
Unidade Gestora: 07101 - Procuradoria Geral de Justiça
Função: 3 - Essencial à Justiça
Subfunção: 091 – Defesa da Ordem à Justiça
Programa: 0337 – Gestão de Ações Essenciais à Justiça
Ação: 2963.0000 – Coordenação das Ações Essenciais à Justiça no Estado do Maranhão
Subação: 023601 – Informática
Natureza de Despesa: 3390 - Despesas Correntes - Outras Despesas Correntes
Fonte: 1.5.00.100000

3 DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

3.1 Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

3.1.1 Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

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

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

3.4 A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

3.5 Não será concedido nesta Licitação tratamento favorecido para microempresas, empresas de pequeno porte e figuras equiparadas, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, em razão da incidência, no caso, do art. 4º, § 1º da Lei nº 14.133, de 2021.

3.6 **Não poderão disputar esta licitação:**

3.6.1 Aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

3.6.2 Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

3.6.3 Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

3.6.4 Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

3.6.5 Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente da Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

3.6.6 Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

3.6.7 Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

3.6.8 Agente público da Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão;

3.6.9 Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

3.6.10 Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público da Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei n.º 14.133, de 2021.

3.6.11 Empresas cujos sócios sejam cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos membros ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação, conforme dispõe o inciso II do art. 3º da Resolução nº 37, de 28 de abril de 2009, do Conselho Nacional do Ministério Público;

3.7 O impedimento de que trata o item 3.6.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

3.8 A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 3.6.2 e 3.6.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos da Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão.

3.9 Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

3.10 O disposto nos itens 3.6.2 e 3.6.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

3.11 Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133/2021.

3.12 A vedação de que trata o item 3.6.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

4 DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.1 Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

4.2 Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

4.3 No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

4.3.1 Está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

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

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

4.3.4 Cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

4.4 O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

4.5 O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021.

4.5.1 No item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo "não" impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

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

4.6 A falsidade da declaração de que trata os itens 4.3 ou 4.5 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

4.7 Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

4.8 Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

4.9 Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

4.10 Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

4.10.1 A aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

4.10.2 Os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo estabelecido e o intervalo de que trata o subitem acima.

4.11 Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de

negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

4.12 O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

5 DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

5.1.1 Valor mensal e total do item;

5.2 Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

5.3 Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

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

5.5 Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

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

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

5.8 O prazo de validade da proposta não será inferior a **120 (cento e vinte) dias**, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital.

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

5.9.1 Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos estimados da contratação.

5.10 O descumprimento das regras supramencionadas pela Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão por parte dos contratados pode ensejar a fiscalização do Tribunal de Contas do

Estado do Maranhão e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 51, inciso VIII, da Constituição Estadual; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

6 DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

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

6.2 Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

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

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

6.5 **O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.**

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

6.7 O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

6.8 O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **1,00% (um por cento) do valor do item**.

6.9 O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

6.10 **O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa aberto e fechado.**

6.11 Os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

6.11.1 A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

6.11.2 Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores

àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

6.11.3 Caso o item em disputa envolva objeto abrangido por margem de preferência, o percentual referido na disposição anterior será de 20%, nos termos do § 6º do artigo 24 da IN SEGES/ME nº 73, de 2022, incluído pela IN SEGES/MGI nº 79, de 12 de setembro de 2024.

6.11.4 No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

6.11.5 Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

6.12 Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará os lances segundo a ordem crescente de valores.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.19.1 Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

6.19.1.1 Disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

6.19.1.2 Avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

6.19.1.3 Desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

6.19.1.4 Desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

6.19.2 Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

6.19.2.1 Empresas estabelecidas no Estado do Maranhão;

6.19.2.2 Empresas brasileiras;

6.19.2.3 Empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

6.19.2.4 Empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

6.20 Esgotados todos os demais critérios de desempate previstos em lei, a escolha do licitante vencedor ocorrerá por sorteio, em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

7 DA NEGOCIAÇÃO

7.1 Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

7.1.1 A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

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

7.1.3 O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório

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

7.3 Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e no item 3.6 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.3.1 SICAF;

7.3.2 Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta); e

7.3.3 Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta).

7.4 A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992.

7.5 Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. (IN nº 3/2018, art. 29, *caput*)

7.5.1 A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. (IN nº 3/2018, art. 29, §1º).

7.5.2 O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. (IN nº 3/2018, art. 29, §2º).

7.5.3 Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

8 DO ENVIO DA PROPOSTA RECOMPOSTA

8.1 O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, **no prazo de 02 (duas) horas**, **envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada**, sob pena de desclassificação.

8.2 Na recomposição final, os valores que compõem a proposta não poderão ultrapassar os valores máximos que estão fixados neste edital, bem como não poderão ser majorados os valores consignados na proposta inicial.

8.3 No mesmo prazo previsto acima, o licitante deverá apresentar os seguintes documentos:

8.3.1 Proposta assinada, contendo obrigatoriamente todas as informações constantes do modelo do Anexo III – deste edital;

8.3.1.1 Na hipótese da proposta ser apresentada por procurador, deverá ser anexado o respectivo instrumento que demonstre os poderes para executar o ato;

8.4 A simples repetição das especificações do termo de referência e sem a devida comprovação acarretará a desclassificação da proposta.

9 DA FASE DE JULGAMENTO

9.1 Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

9.2 Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício.

9.3 Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

9.4 Será desclassificada a proposta vencedora que:

9.4.1 Contiver vícios insanáveis;

9.4.2 Não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

9.4.3 Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

9.4.4 Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

9.4.5 Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

9.5 No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

9.5.1 A inexequibilidade, na hipótese de que trata o subitem acima, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

9.5.1.1 Que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

9.5.1.2 Inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

9.6 Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

9.7 Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

9.8 Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

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

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

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

10 DA FASE HABILITAÇÃO

10.1 A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

10.2 Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei 14.133/2021:

10.3 **Habilitação Jurídica:**

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

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

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

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

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

10.3.6 Declaração de Inexistência de Parentesco, conforme ANEXO II;

10.3.7 Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

10.4 **Regularidade fiscal e trabalhista:**

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

10.4.2 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à

Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

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

10.4.4 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei 5.452, de 1º de maio de 1943;

10.4.5 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto ora licitado;

10.4.6 Prova de regularidade com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante;

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

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

10.5 **Qualificação Econômico-Financeira:**

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

10.5.2 Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II) ou, se for o caso, Certidão de Recuperação Judicial, expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da pessoa jurídica, com data de emissão de no máximo 30 (trinta) dias anteriores à data da abertura da sessão, ou que esteja dentro do prazo de validade expresso na própria certidão;

10.5.3 Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando, **para o último exercício**:

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

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

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

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

10.5.4 Apresentar Patrimônio Líquido (PL) igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor anual estimado para a contratação;

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

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

10.6 **Qualificação técnica:**

10.6.1 Para fins de qualificação técnica, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

10.6.1.1 A licitante deverá comprovar, dentro do escopo compatível de Service Desk/Helpdesk, por certificação vigente emitida por organismo de certificação acreditado pelo Inmetro/CGCRE ou por organismo estrangeiro acreditado por entidade signatária do MLA do IAF/ILAC, que:

10.6.1.1.1 Possui Sistema de Gestão de Serviços de TI conforme ISO/IEC 20000-1, cobrindo o escopo de Service Desk/Help Desk (atendimento N1, N2 e N3, gestão de incidentes, requisições, problemas, mudanças, conhecimento e níveis de serviço);

10.6.1.1.2 Possui Sistema de Gestão de Segurança da Informação conforme ISO/IEC 27001, cobrindo o mesmo escopo de prestação dos serviços, incluindo tratamento de incidentes de segurança, controle de acessos, gestão de ativos, continuidade e gestão de riscos.

10.6.1.1.3 Aceitam-se certificações multi-site, desde que incluam explicitamente as unidades/processos que executarão o contrato.

10.6.1.1.4 Equivalências: Serão aceitos documentos equivalentes que demonstrem conformidade integral aos requisitos da norma aplicável (Ex: certificado ou declaração emitida por organismo de certificação acreditado conforme item 10.6.1.1).

10.6.1.1.5 Manutenção: A contratada deverá manter as certificações (e seus escopos) durante toda a vigência contratual, apresentando relatórios de auditorias de manutenção/recertificação quando solicitados pela equipe de gestão/fiscalização.

10.6.1.2 O objeto envolve prestação contínua de service desk/help desk N1, N2 e N3, com tratamento de incidentes, requisições, acessos, credenciais e dados pessoais/corporativos. Exigir ISO/IEC 20000-1 assegura a existência de um Sistema de Gestão de Serviços (SGS) alinhado a processos de incidente, problema, mudança, conhecimento e níveis de serviço (SLA),

diretamente vinculados à qualidade e disponibilidade do suporte. No mesmo sentido, exigir ISO/IEC 27001 garante um Sistema de Gestão de Segurança da Informação - SGSI implementado para proteger confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações acessadas pelo suporte remoto, inclusive credenciais e dados pessoais (inclusive dados pessoais sensíveis), nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

10.6.1.3 As normas exigidas em 10.6.1.1 são estritamente relacionadas ao risco e às entregas do contrato. Portanto, não serão exigidas outras certificações sem nexo direto.

10.6.1.4 Quanto à ISO/IEC 27001, serão aceitas as duas edições durante o prazo de transição internacional (2013 e 2022) observada a validade do certificado até 31/10/2025;

10.6.1.5 A Administração verificará a autenticidade e situação em IAF CertSearch e/ou diretórios dos organismos (BSI/SGS/BV). Tais medidas mitigam risco operacional e de segurança, sem restringir competitividade, havendo no mercado nacional múltiplos fornecedores certificados, conforme já comprovado e evidenciado em ETP - Estudo Técnico Preliminar.

10.6.1.6 Comprovação de aptidão técnica, por meio de atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que evidenciem a execução de serviços similares em escopo, complexidade e volume, compatíveis com os descritos neste Termo de Referência;

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

10.6.1.8 Declaração formal do fornecedor de que tomou conhecimento integral das condições, exigências e peculiaridades operacionais para a execução dos serviços contratados, conforme definido neste Termo de Referência.

10.7 Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

10.7.1 Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

10.8 Quando permitida a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

10.8.1 Se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte e o termo de referência exigir requisitos de habilitação econômico-financeira, haverá um

acréscimo de 30% (trinta por cento) para o consórcio em relação ao valor exigido para os licitantes individuais.

10.9 Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou por servidor da administração ou publicação em órgão da imprensa oficial.

10.10 Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021).

10.11 Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

10.12 O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

10.13 A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

10.13.1 Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. (IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º).

10.14 É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. (IN nº 3/2018, art. 7º, *caput*).

10.14.1 A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. (IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único).

10.15 A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

10.15.1 Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, juntamente com a proposta de preços em conformidade com o item 8.1.

10.15.2 Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o item 10.15.1, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro, a apresentação de novos documentos de habilitação para:

10.15.2.1 A aferição das condições de habilitação da licitante decorrentes de fatos existentes à época da abertura do certame;

10.15.2.2 A atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

10.15.2.3 Suprimento da ausência de documento de cunho declaratório emitido unilateralmente pelo licitante;

10.15.2.4 Suprimento da ausência de certidão e/ou documento de cunho declaratório expedido por órgão ou entidade cujos atos gozem de presunção de veracidade e fé pública.

10.16 Findo o prazo assinalado sem o envio da nova documentação, restará preclusa essa oportunidade conferida ao licitante, implicando sua inabilitação.

10.17 Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

10.18 Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital.

10.19 Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

10.20 A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação.

11 DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

11.1 O objeto da licitação será adjudicado ao(s) licitante(s) declarado(s) vencedor(es), pela autoridade superior, que em seguida homologará o processo licitatório.

12 DO TERMO DE CONTRATO

12.1 Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Contrato.

12.2 O adjudicatário terá o prazo de **05 (cinco) dias úteis**, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

12.2.1 Alternativamente à convocação para comparecer perante a Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão para a assinatura do Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura ou aceite da Adjudicatária, por e-mail, para que seja assinado ou aceito no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data de seu recebimento.

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

12.3 Na assinatura do contrato, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.

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

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

12.5 O Diretor-Geral nomeará servidores lotados na Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação para fiscalizar o contrato, devendo-se registrar todas as ocorrências e as deficiências verificadas em relatório, cuja cópia será encaminhada à CONTRATADA, para que providencie a imediata correção das irregularidades apontadas.

13 DOS RECURSOS

13.1 A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.

13.2 O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

13.3 Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

13.3.1 A intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

13.3.2 O prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

13.3.3 O prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

13.4 Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

13.5 O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

13.6 Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

13.7 O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

13.8 O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

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

13.10 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico www.mpma.mp.br.

14 DA GARANTIA DE CONTRATAÇÃO

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

14.2 Em caso opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária terá prazo de um mês, contado da data de homologação da licitação, para sua apresentação, que deve ocorrer antes da assinatura do contrato.

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

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

15 DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1 Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

15.1.1 Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

15.1.2 Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

15.1.2.1 Não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

15.1.2.2 Recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

15.1.2.3 Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

15.1.2.4 Deixar de apresentar amostra;

15.1.2.5 Apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

15.1.3 Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

15.1.3.1 Recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

15.1.4 Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação

15.1.5 Fraudar a licitação

15.1.6 Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

15.1.6.1 Agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

15.1.6.2 Induzir deliberadamente a erro no julgamento;

15.1.6.3 Apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

15.1.7 Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação

15.1.8 praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

15.2 Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

15.2.1 Multa;

15.2.2 Impedimento de licitar e contratar e

15.2.3 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

15.3 Na aplicação das sanções serão considerados:

15.3.1 A natureza e a gravidade da infração cometida.

15.3.2 As peculiaridades do caso concreto

15.3.3 As circunstâncias agravantes ou atenuantes

15.3.4 Os danos que dela provierem para a Administração Pública

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

15.4 A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de **15 (quinze) dias** úteis, a contar da comunicação oficial.

15.4.1 Para as infrações previstas nos itens 15.1.1, 15.1.2 e 15.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

15.4.2 Para as infrações previstas nos itens 15.1.4, 15.1.5, 15.1.6, 15.1.7 e 15.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

15.5 As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

15.6 Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

15.7 A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 15.1.1, 15.1.2 e 15.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado do Maranhão, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

15.8 Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 15.1.4, 15.1.5, 15.1.6, 15.1.7 e 15.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 15.1.1, 15.1.2 e 15.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.

15.9 A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item , caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor da Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022.

15.10 A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

15.11 Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá

proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

15.12 Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

15.13 O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

15.14 A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

15.15 Para a garantia da ampla defesa e contraditório dos licitantes, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

15.15.1 Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no Sicaf serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

16 DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

16.1 Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

16.2 A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

16.3 A impugnação e/ ou pedido de esclarecimento poderão ser realizados, mediante petição a ser enviada, **exclusivamente**, de forma eletrônica, para o e-mail esclarecimentos@mpma.mp.br.

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

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

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

17 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1 Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

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

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

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

17.5 As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

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

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

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

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

17.10 O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico www.mpma.mp.br.

17.11 A abertura da sessão deste Pregão será transmitida via Youtube no canal Licitações do MPE-MA, conforme determina o Ato Regulamentar n. 39/2020 -GPGJ.

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

17.12.1 ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA;

17.12.2 ANEXO II – DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE PARENTESCO;

17.12.3 ANEXO III – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

17.12.4 ANEXO IV – MINUTA DO CONTRATO;

17.13 Os casos omissos serão resolvidos pelo Pregoeiro, que decidirá com base na legislação em vigor;

17.14 Quaisquer elementos, informações e esclarecimentos relativos a esta licitação serão prestados pelo Pregoeiro por meio eletrônico, via internet, através do e-mail: esclarecimentos@mpma.mp.br.

São Luís-MA, data da assinatura digital.

Documento assinado digitalmente
gov.br
Jose Lindstron Pacheco
Data: 01/12/2025 14:45:31-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

_____

Pregoeiro – CPL
PGJ/MA

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO II – DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE PARENTESCO

PREGÃO Nº 90040/2025 – PGJ/MA

(RESOLUÇÃO CNMP 37/2009)

Cientes que ao se realizar declaração falsa, incorre-se no crime de falsidade ideológica, previsto no artigo 299 do Código Penal Brasileiro, declaramos que não há sócios na empresa _____, CNPJ nº_____, que sejam cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de membros do Ministério Público do Estado do Maranhão atualmente ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, detentor de tais cargos e funções quando da deflagração da licitação ou nos 6 (seis) meses anteriores ao início do procedimento licitatório, assim como de servidores atualmente ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação, detentor de tais cargos quando da deflagração da licitação ou nos 6 (seis) meses anteriores ao início do procedimento licitatório.

Por ser verdade, firmo a presente, sob as penas da lei.

São Luís, _____ de _____ de 2025.

_____
(Assinatura Representante Legal da Empresa)

ANEXO III – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

À PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

Processo: _____/____ Pregão Eletrônico nº 90040/2025

Objeto:

Razão Social:

CNPJ:

Endereço: Telefone: (xxx) E-mail:

Apresentamos nossa proposta comercial relativa ao Pregão Eletrônico em epígrafe, conforme Termo de Referência, parte integrante ao Edital, assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros ou omissões que tiverem sido cometidos quando da sua preparação.

GRUPO 01

Item	Descrição	Qtd.	Valor Unitário	Valor total
1				
2				
3				
[...]				

1 – O valor total da proposta é de R$ xxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxx).

2 – O prazo de início da prestação do serviço não será superior a xx (x) dias, contado a partir da solicitação formal da PGJ/MA.

3 – O prazo de validade dessa proposta é de, no mínimo, **120 (cento e vinte) dias** a partir da data da sua apresentação.

4 – Declaramos conhecer e aceitar os termos constantes no edital do Pregão Eletrônico em tela e seus Anexos e que, nos preços cotados estão incluídas as despesas relativas a impostos, taxas, fretes, seguros e demais encargos e deduzidos os abatimentos eventualmente concedidos.

São Luís, __ de _____ de 2025.

_____

Nome e Assinatura do Representante Legal
Cargo

ANEXO IV - MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO Nº XXX/20__, QUE CELEBRAM A PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA E A EMPRESA _____, NA FORMA ABAIXO:

A **PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO,** com sede nesta Capital, à Avenida Prof. Carlos Cunha, nº. 3261, Calhau, CEP 65076-820, inscrita no CNPJ sob o nº 05.483.912/0001-85, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representada por seu Diretor-Geral, Sr. PAULO GONÇALVES ARRAIS, brasileiro, servidor público, residente e domiciliado nesta capital, matrícula funcional nº _____e de outro lado a empresa _____ inscrita no CNPJ nº _____, sediada na _____, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por _____ (nome e função no contratado), conforme atos constitutivos da empresa **OU** procuração apresentada nos autos, têm justo e acertada a celebração do presente contrato, tendo em vista o que consta do **Processo Administrativo n.º 19.13.0046.0019234/2025-05** que instruiu a licitação na modalidade **Pregão nº 90040/2025**, e em observância ao disposto na Lei nº 14.133/2021, do Ato Regulamentar 10/2023-GPGJ, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2022 e demais legislação aplicável, têm entre si justo e avençado o que segue:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

ID	Bens/Serviços	CADMAT/ CADSER	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado Mensal	Valor Total Estimado
1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	26980	Contínuo /Mensal	Mês	24		
2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	26980	Contínuo /Mensal	Mês	24		
3	Contratação de serviços (Service	27014	Contínuo	Mês	24		

Edital de Licitação 90040/2025 PREGÃO ELETRÔNICO (0203403) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 835

	Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA		/Mensal				
4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	27014	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	10.600		
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							

1.3.Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.3.1.O Termo de Referência;

1.3.2.O Edital da Licitação;

1.3.3.A Proposta do contratado;

1.3.4.Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA E DA PRORROGAÇÃO

2.1.O prazo de vigência da contratação é de 2(dois) anos, contados da data de sua assinatura, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

2.1.1.A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, e nos demais aspectos que forem julgados relevantes.

2.1.2.O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.1.3.A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.1.4.Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

2.1.5.O contrato não poderá ser prorrogado quando o contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

CLÁUSULA TERCEIRA – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

3.1.O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo

de Referência, vinculados a este Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1.Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

CLÁUSULA QUINTA – PREÇO

5.1.O valor mensal da contratação é de R$ ..... (.....), perfazendo o valor total anual de R$ ..... (....).

5.2.No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.3.O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

CLÁUSULA SEXTA – CRITÉRIO DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

6.1.O critério de medição, prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no item 9.5 do Termo de Referência,vincluado a este Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO REAJUSTE

7.1.Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em **24/09/2025**.

7.2.Dentro do prazo de vigência do contrato, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice **ICTI – Índice de Custos de Tecnologia da Informação, publicado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA**), exclusivamente, para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade;

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

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

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

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

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

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

7.9. Caso a CONTRATADA não requeira tempestivamente o reajuste e prorrogue o contrato sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito.

CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

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

8.2. Promover, por meio de servidores designados, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, de acordo com os padrões de qualidade definidos pela CONTRATANTE, competindo ao Gestor do Contrato sustar e recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas usuais.

8.3. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas Especificações Técnicas.

8.4. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo Preposto da CONTRATADA.

8.5. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.

8.6. Realizar o monitoramento técnico de Ordens de Serviço e solicitar à CONTRATADA a correção de eventuais falhas ou defeitos técnicos.

8.7. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.

8.8. Avaliar técnica, quantitativa e qualitativamente os serviços entregues pela CONTRATADA e realizar a rejeição de eventuais serviços que não atenderem os termos da Ordem de Serviço, do Contrato, da Proposta da CONTRATADA, do Termo de Referência e seus Anexos.

8.9. Apresentar demandas e priorizar o seu atendimento.

8.10. Proceder a ampla fiscalização sobre as entregas e execução dos serviços objetos do Termo de Referência, sem prejuízo das responsabilidades da CONTRATADA.

8.11. Permitir, quando necessário e exigível pelo serviço a ser prestado, acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação do CONTRATANTE para a execução dos serviços.

8.12. Prover infraestrutura mínima necessária ao pleno desenvolvimento dos serviços, compreendendo, no mínimo, espaço físico adequado, mesas, cadeiras, energia elétrica e demais recursos indispensáveis à execução das tarefas, nos casos em que as atividades demandem atuação presencial nas dependências do MPMA.

8.13. Avaliar a manutenção das condições técnicas exigidas na fase de habilitação que permitiram à CONTRATADA vencer o certame licitatório.

8.14. Emitir Termo de Recebimento Provisório, sempre pelo Fiscal Técnico do Contrato.

8.15. Emitir Termo de Recebimento Definitivo, sempre pelo Fiscal Técnico e Requisitante do Contrato.

8.16. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

8.17. Monitorar as ocorrências de problemas na execução da Ordem de Serviço e situações que requeiram a aplicação de sanções.

8.18. No caso de cumprimento de Ordem de Serviço e de manutenção das condições técnicas de habilitação, providenciar a verificação de cálculo dos valores devidos, a avaliação do atendimento de todas as obrigações contratuais, liquidar a despesa, verificar a quitação das obrigações fiscais, comerciais, trabalhistas e previdenciárias e efetuar o pagamento, na forma e nos prazos convencionados no Contrato.

8.19. A CONTRATANTE poderá revisar, a qualquer tempo, todas as Ordens de Serviços emitidas e aplicar todas as penalidades previstas contratualmente de forma retroativa.

8.20. No caso de descumprimento de cláusula contratual ou de ocorrência de ato ou fato sujeito à sanção, aplicar a sanção prevista contratualmente.

8.21. Celebrar termo aditivo, no caso de necessidade, conveniência e oportunidade de alteração contratual, nos limites da lei.

8.22. Estabelecer que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração.

8.23. A CONTRATANTE deverá obedecer aos critérios estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, de forma a garantir o tratamento de dados pessoais.

CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

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

9.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.

9.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE.

9.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.

9.6. Disponibilizar mão de obra qualificada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CONTRATANTE, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes da sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências e promoções.

9.7. Manter em dia todos os direitos pecuniários de seus colaboradores, tais como horas extras, adicionais noturnos, indenizações e outras vantagens.

9.8. Assumir todas as despesas e ônus relativos à pessoal e a quaisquer outras derivadas ou conexas com o Contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressada pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto e a CONTRATANTE.

9.9. Indenizar todos os custos e despesas financeiras que porventura venham a ser suportados pela CONTRATANTE em razão de condenação, por decisão judicial, ao pagamento de direitos trabalhistas a empregados da CONTRATADA.

9.10. Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus colaboradores no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências da CONTRATANTE.

9.11. Informar à CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os dados que constam no formulário de acesso às dependências da CONTRATANTE, como: nome, CPF e o respectivo número da carteira de identidade dos colaboradores disponibilizados para a prestação de serviços, bem como ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias.

9.12. Substituir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, qualquer colaborador cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas, quando os serviços forem executados nas dependências da CONTRATANTE.

9.13. Assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus colaboradores, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus locais de trabalho.

9.14. Assegurar, nos casos de desastres naturais, acidentes, falhas de equipamentos, falhas de segurança, perda de serviços e ações intencionais, que por ventura possam ocorrer em seu ambiente, a continuidade da prestação dos serviços, por meio da execução de planos de contingência, visando à recuperação das operações a tempo de não causar paralisação dos serviços prestados à CONTRATANTE.

9.15. Certificar-se de que o Preposto mantenha contato com a CONTRATANTE, periodicamente, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos empregados da CONTRATADA, comandando, coordenando e observando a execução dos serviços por estes prestados.

9.16. Sujeitar-se às normas internas da CONTRATANTE em suas dependências, incluindo aquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência.

9.17. Responder por todos os danos patrimoniais e de quaisquer naturezas, causados por ação ou omissão de seus profissionais, relacionada à execução dos serviços objeto deste Documento.

9.18. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados alocados para execução dos serviços, operacionalizando o Contrato.

9.19. Velar para que todos os privilégios de acesso a sistema, informação e qualquer outro recurso da CONTRATANTE sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços e pelo tempo estritamente essencial à realização dos mesmos.

9.20. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.

9.21. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.

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

9.23. Acompanhar a CONTRATANTE em reuniões dentro e/ou fora das dependências da CONTRATANTE, sempre que solicitado, na cidade de São Luis/MA, dispondo de todos os técnicos pertinentes à finalidade da reunião.

9.24. Manter relatórios estatísticos e pareceres técnicos detalhados relacionados aos ativos descritos neste Termo de Referência.

9.25. Acompanhar empresas prestadoras de serviços e/ou entrega de equipamentos e elaborar notas técnicas atestando os serviços e/ou produtos entregues.

9.26. Encaminhar à unidade fiscalizadora todas as faturas dos serviços prestados, detalhando todos os serviços/eventos e suas referidas pontuações para conferência e ateste pelo Gestor e/ou Fiscais do contrato.

9.27. Reportar ao Ministério Público do Estado do Maranhão imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE.

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

9.29. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.

9.30. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócio.

9.31. Executar os serviços solicitados formalmente pela CONTRATANTE por meio de Ordens de Serviço, de acordo com as suas características e com as cláusulas do Contrato firmado.

9.32. Implantar, manter e garantir o pleno funcionamento das soluções e ferramentas indispensáveis à execução dos serviços contratados, a exemplo da ferramenta de ITSM (para registro, gestão e monitoramento de chamados), de Chatbot customizada (para atendimento automatizado e integrado) e de solução de automação do monitoramento da infraestrutura tecnológica do MPMA, ou equivalentes tecnicamente compatíveis, de modo a não impactar a aferição da qualidade dos serviços prestados.

9.33. Somente desativar qualquer recurso computacional relacionado à execução do objeto, mediante prévia autorização da CONTRATANTE.

9.34. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pela CONTRATANTE sobre os fornecimentos e sobre os serviços contratados, bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto do Termo de Referência.

9.35. Elaborar e apresentar documentação técnica dos fornecimentos e serviços executados, nas datas aprazadas, visando homologação da mesma pela CONTRATANTE.

9.36. Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições constantes do Termo de Referência e nas determinações dos Órgãos de Controle.

9.37. Responsabilizar-se, integralmente, pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação das penalidades previstas, caso os prazos não sejam cumpridos.

9.38. Atender aos prazos estabelecidos no Termo de Referência.

9.39. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.

9.40. A CONTRATADA não poderá de forma alguma comercializar, no todo ou em parte, qualquer produto gerado a partir do Contrato resultante do Termo de Referência, sob pena de rescisão contratual, podendo inclusive responder por ações judiciais decorrentes do não cumprimento deste item.

9.41. Planejar, desenvolver, executar e manter os serviços objeto do contrato, dentro das exigências de níveis de serviços estabelecidos.

9.42. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidas em razão da execução dos serviços contratados, devendo a CONTRATADA fornecer os Termos de Compromisso e de ciência à CONTRATANTE, assegurando tal sigilo.

9.43. Submeter todos os profissionais alocados na execução dos serviços objeto do Contrato à pesquisa social interna a ser realizada pela unidade de Segurança Institucional da CONTRATANTE, como condição necessária à autorização de acesso e permanência nas dependências físicas do órgão.

9.44. Adotar as providências necessárias que viabilizem a realização dos serviços objeto do contrato.

9.45. Registrar por escrito, as ocorrências que possam ter implicações na execução dos serviços, bem como as reuniões realizadas entre os representantes designados pela CONTRATANTE e a CONTRATADA.

9.46. Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços.

9.47. Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades do Ministério Público do Estado do Maranhão.

9.48. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do Ministério Público do Estado do Maranhão.

9.49. Responder formalmente, através dos meios de comunicação, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitados pelo Ministério Público do Estado do Maranhão.

9.50. Elaborar procedimentos operacionais dos processos de execução de serviços, de acordo com a área de conhecimento de cada técnico.

9.51. Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo CONTRATANTE, sempre que solicitado, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.

9.52. Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega.

9.53. Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pelo Ministério Público do Estado do Maranhão.

9.54. Acatar as determinações feitas pela fiscalização do Ministério Público do Estado do Maranhão no que tange ao cumprimento do objeto deste documento.

9.55. Apresentar relatório periódico das atividades realizadas pela CONTRATADA, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados e o esforço despendido para atendimento, suporte técnico e à rede corporativa.

9.56. Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviços definidos e alcançados e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas.

9.57. Ceder ao Ministério Público do Estado do Maranhão os direitos patrimoniais previstos no Capítulo III da Lei no 9610/98 sobre os trabalhos de natureza intelectual elaborados durante a prestação dos serviços.

9.58. Toda solução dos serviços deve ser documentada passo a passo, de modo que outro técnico consiga resolver o mesmo serviço. Todos os documentos de soluções de chamados devem ser mantidos na base de conhecimento do ambiente de TI do Ministério Público do Estado do Maranhão. A CONTRATADA deverá transferir conhecimento aos técnicos da CONTRATANTE e da nova contratada.

9.59. Informar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias, dos vencimentos de licenças, suportes e garantias dos itens dispostos no neste Termo de Referência.

9.60. Toda e qualquer documentação elaborada pela CONTRATADA deverá ser feita utilizando a língua Portuguesa do Brasil.

9.61. Permitir que os gestores e fiscais da CONTRATANTE tenham acesso irrestrito ao ambiente computacional descrito neste Termo de Referência, inclusive podendo fazer modificações no ambiente mediante notificação à CONTRATADA.

9.62. Durante o período de vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter todas as condições que ensejaram a contratação.

9.63. Cumprir integralmente as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), realizando o tratamento de dados pessoais de forma lícita, transparente e segura, exclusivamente para a execução do objeto contratual.

9.64. Realizar a melhoria contínua dos serviços através de ações proativas que promovam a otimização, eficiência e qualidade dos serviços.

9.65. Aprimorar mecanismos de automação para fiscalização do contrato, como por exemplo, disponibilização de gráficos na ferramenta de gerenciamento de chamados que demonstrem, em tempo real, o alcance dos NMSE, entre outros.

9.66. Na Reunião Inicial, prevista no item 6.4.1, a CONTRATADA deverá entregar documento que discrimine o quantitativo de horas destinado ao atendimento das atividades de N3 do Catálogo de Serviços (Anexo I – Tabelas 2, 3 e 4), passíveis de mensuração de tempo, o qual será submetido à análise, avaliação e homologação pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE.

9.67. A CONTRATADA deverá elaborar, disponibilizar e manter atualizados, durante toda a vigência contratual, os seguintes documentos, que serão submetidos à avaliação e homologação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE:

9.67.1. Plano Inicial de Execução dos Serviços, contendo cronograma detalhado, fases de adaptação, equipe alocada e matriz de responsabilidades;

9.67.2. Plano de Continuidade dos Serviços de TI, com estratégias de recuperação, testes de contingência e prazos de retomada dos serviços;

9.67.3. Plano de Escalonamento, com fluxos técnico e gerencial, níveis de prioridade e tempos de resposta;

9.67.4. Plano de Comunicação, contendo canais oficiais, prazos e responsáveis pela comunicação de incidentes, indisponibilidades e mudanças;

9.67.5. Catálogo de Serviços de TI sempre atualizado, contemplando o detalhamento dos serviços e respectivos SLAs. Qualquer alteração nos serviços, fluxos ou parâmetros de atendimento somente terá validade após autorização da CONTRATANTE, devendo a versão atualizada do Catálogo ser entregue imediatamente após a implementação da mudança, para fins de homologação e controle pela fiscalização.

9.67.6. Os documentos acima relacionados deverão ser entregues em formato eletrônico editável, respeitando padrões definidos pela CONTRATANTE, e somente serão considerados válidos após homologação formal pela equipe de fiscalização.

9.68. Utilizar o sistema Contratosgov, ou o que vier a substituí-lo, para cadastrar notas fiscais, receber notificações, mensagens e demais documentos, nos termos da Ordem de Serviço OS-GPGJ-52023;

9.69. Manter, durante a vigência do Contrato, a condição prevista na Resolução nº 37/2009, do Conselho Nacional do Ministério Público, no tocante à vedação de contratar a prestação de serviços com empresa que tenha como sócios, gerentes ou diretores, cônjuge, companheiro ou parente até o terceiro grau de membros ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação, devendo, na ocorrência de quaisquer uma das hipóteses mencionadas, comunicar o fato, de imediato e por escrito, à CONTRATANTE;

9.70. É vedado à CONTRATADA manter empregados, no âmbito da CONTRATANTE, que sejam parentes até o terceiro grau dos respectivos membros ou servidores do Ministério Público do Estado do Maranhão, observando-se, também, no que couber, a vedação de reciprocidade entre os Ministérios Públicos ou entre estes e órgãos da administração pública direta ou indireta, federal, estadual, distrital ou municipal;

CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD

10.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com

cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021, na modalidade XXXXXX, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato.

OU

11.2. O contratado apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública ou, ainda, pela fiança bancária, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato.

11.3. Em caso de opção **pelo seguro-garantia**:

11.3.1. A apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por mais 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

11.3.2. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

11.3.3. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado os períodos de suspensão contratual.

11.4. Caso seja a **garantia em dinheiro** a modalidade escolhida pela contratada, deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica, indicada pela contratante, no Banco do Brasil SA, com correção monetária.

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

11.6. No caso de garantia na **modalidade de fiança bancária**, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

11.7. Na hipótese de opção pelo **título de capitalização**, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

11.7.1. O título de capitalização deverá ser apresentado ao Contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).

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

11.8.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

11.8.2. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração ao contratado; e

11.8.3. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

11.9. Em caso de **seguro-garantia**, a apólice deverá ter cobertura para pagamento direto ao empregado após decisão definitiva em processo administrativo que apure montante líquido e certo a ele devido em razão de inadimplência do Contratado, independentemente de trânsito em julgado de decisão judicial.

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

11.11. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

11.12.Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

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

11.13.1.O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

11.13.2.Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

11.14.Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;

11.14.1.A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.

11.14.2.A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

11.15.A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

11.15.1.A garantia somente será liberada ante a comprovação de que o contratado pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, sendo que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia deverá ser utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, observada a legislação que rege a matéria;

11.15.2.Também poderá haver liberação da garantia se a empresa comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho;

11.15.3. Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, a Administração Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação: (1) do pagamento das respectivas verbas rescisórias ou (2) da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços.

11.15.4. O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.

11.16. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções ao contratado.

11.17. A garantia de execução é independente de eventual serviço prevista especificamente no Termo de Referência

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

11.19. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a retenção dos pagamentos devidos ao CONTRATADO, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor global do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 14.133/2021, a Contratada que:

12.1.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;

12.1.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

12.1.3. Der causa à inexecução total do contrato;

12.1.4. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

12.1.5. Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

12.1.6. Praticar ato fraudulento na execução do contrato;

12.1.7. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

12.1.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

12.2.1.**Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

12.2.2. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 12.1.2 a 12.1.4 desta cláusula, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

12.2.3.**Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 12.1.5 a 12.1.8 do subitem acima deste Contrato, bem como nos subitens 12.1.2 a 12.1.4, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.2.4.**Multa:**

12.2.4.1.**Moratória** de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

12.2.4.2.Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

12.2.4.2.1.O atraso superior a 30(trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

12.2.4.3.**Compensatória,** para as infrações previstas nos subitens 12.1.5 a 12.1.8 de 5% a 15% do valor do contrato;

12.2.4.4.**Compensatória,** para a inexecução total do contrato prevista no subitem 12.1.3 de 20% a 30% do valor do contrato;

12.2.4.5.Para as infrações descritas nos subitens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.4, a multa será de 15% a 20% do valor do Contrato.

12.3.A aplicação das sanções previstas neste contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.4.Todas as sanções previstas neste contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.4.1.Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021)

12.5.Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº

14.133, de 2021).

12.5.1. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

12.6. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.7. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

12.7.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

12.7.2. As peculiaridades do caso concreto;

12.7.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

12.7.4. Os danos que dela provierem para o Contratante;

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

12.8. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

12.9. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Projeto Básico ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021)

12.10. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021)

12.11. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

12.12. Os débitos do contratado para com a Procuradoria Geral de Justiça, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

12.13. Para a garantia da ampla defesa e contraditório dos licitantes, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

12.14. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no Sicaf serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.2. O contrato pode ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.5.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

13.5.2. Alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.5.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.6. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

13.6.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.6.3. Indenizações e multas.

13.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

13.8. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento da Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

1 - Orçamento Fiscal
Unidade Gestora: 07101 - Procuradoria Geral de Justiça
Função: 3 - Essencial à Justiça
Subfunção: 091 – Defesa da Ordem à Justiça
Programa: 0337 – Gestão de Ações Essenciais à Justiça
Ação: 2963.0000 – Coordenação das Ações Essenciais à Justiça no Estado do Maranhão
Subação: 023601 – Informática
Natureza de Despesa: 3390 - Despesas Correntes - Outras Despesas Correntes
Fonte: 1.5.00.100000
Nota de Empenho nº _____ de ____/_____/_____.

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS ALTERAÇÕES DO CONTRATO

15.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

15.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

15.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

15.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS

16.1. Os casos omissos serão resolvidos pelas partes contratantes, respeitados o objeto deste instrumento, a legislação e demais normas reguladoras da matéria, Lei Federal nº 14.133/2021, além do Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/90) e demais normas pertinentes aplicáveis à espécie.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA BASE LEGAL E VINCULAÇÃO

17.1. O presente contrato fundamenta-se na Lei nº 14.133/2021 e vincula-se, independente de transcrição:

17.1.1. Ao Edital da Licitação;

17.1.2. A Proposta do CONTRATADA;

17.1.3. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA PUBLICAÇÃO

18.1. Este instrumento contratual será divulgado no Portal Nacional de Contratações Públicas (www.pncp.gov.br), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet (www.mpma.mp.br), em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO FORO

19.1. Elegem as partes contratantes o Foro desta cidade, para dirimir todas e quaisquer controvérsias oriundas deste Contrato, renunciando expressamente a qualquer outro, ainda que mais privilegiado.

19.2.E, por assim estarem justas e contratadas as partes, por seus representantes legais, assinam o presente Contrato perante as testemunhas abaixo assinadas a tudo presente.

São Luís (MA), ___ de _____de 20__.

_____

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO

Diretor-Geral/Procurador Geral de Justiça

_____

CONTRATADA

Representante legal

Comissão Permanente de Licitação

AVISOS DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico nº 90039/2025
Processo SEI n° 19.13.0046.0017558/2025-55

Objeto: Registro de preços para a eventual aquisição de Monitores e Microcomputadores, conforme condições e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos. Abertura 16/12/2025, às 10h (dez horas) - horário de Brasília - DF; Local: www.compras.gov.br. Informações: Procuradoria-Geral de Justiça, situada à Avenida Prof. Carlos Cunha, nº 3261, Calhau, São Luís - MA. CEP: 65076-820; e-mail: esclarecimentos@mpma.mp.br; Fones: (98) 3219-1645 e 3219-1766.
São Luís - MA, 1º de dezembro de 2025.

JOSÉ LINDSTRON PACHECO
Agente de Contratação - CPL
PGJ-MA

Pregão Eletrônico nº 90040/2025
Processo SEI n° 19.13.0046.0019234/2025-05

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA, conforme condições e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos. Abertura 18/12/2025, às 9h (nove horas) - horário de Brasília - DF; Local: www.compras.gov.br. Informações: Procuradoria-Geral de Justiça, situada à Avenida Prof. Carlos Cunha, nº 3261, Calhau, São Luís - MA. CEP: 65076-820; e-mail: esclarecimentos@mpma.mp.br; Fones: (98) 3219-1645 e 3219-1766.
São Luís - MA, 1º de dezembro de 2025.

JOSÉ LINDSTRON PACHECO
Agente de Contratação - CPL
PGJ-MA

Pregão Eletrônico nº 90043/2025
Processo SEI n° 19.13.0038.0025852/2025-16

Objeto: Registro de preços para o(a) aquisição de material de consumo (café), conforme condições e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos. Abertura 16/12/2025, às 9h (nove horas) - horário de Brasília - DF; Local: www.compras.gov.br. Informações: Procuradoria-Geral de Justiça, situada à Avenida Prof. Carlos Cunha, nº 3261, Calhau, São Luís - MA. CEP: 65076-820; e-mail: esclarecimentos@mpma.mp.br; Fones: (98) 3219-1645 e 3219-1766.
São Luís - MA, 1º de dezembro de 2025.

JOSÉ LINDSTRON PACHECO
Agente de Contratação - CPL
PGJ-MA

Promotorias de Justiça da Comarca da Capital

CRIMINAL

Inquérito Policial n.º 0890700-59.2025.8.10.0001
Vítima: MARCELO AUGUSTO ROCHA SILVA

Ao Sr. FRANCISCO FERREIRA SILVA, ou outro(s) familiar(es) da vítima porventura encontrados na realização da diligência.
Endereço: RUA DA FELICIDADE, N. 158, VILA ROSEANA SARNEY, SÃO JOSÉ DE RIBAMAR – MA.
COMUNICAÇÃO DE ARQUIVAMENTO DE INQUÉRITO

Anexo Publicações do aviso de abertura (0207233) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 858

Detalhes

Número do Edital: 90040/2025

Processo Administrativo: 19.13.0046.0019234/2025-05

Data de Publicação: 03/12/2025

Data de Abertura: 18/12/2025

Hora de Abertura: 09:00:00

CNPJ Unidade Gestora: 05.483.912/0001-85

Sistema pregão: Compras.gov.br

Número da Lei: 14133

Ano da Lei: 2021

CPF da Autoridade: 859.809.942-20

Finalidade: Aquisição de serviços

Data de Adesão:

Regime de execução: Empreitada por preço unitário

Valor Estimado: R$ 15.650.700,96

Local de Abertura: www.compras.gov.br

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk).

Modalidade: Pregão Eletrônico

Tipo: Menor Preço

Situacao: Abertura

Resultado:

Aguardando

Arquivos anexados

#	Nome	Tipo	Descriçao	Ações
1	Termo_de_Referencia_para_Contratacao_de_Service_Desk.pdf	Anexo de Edital	Termo de Referência	
2	ETP.pdf	Anexo de Edital	Estudo técnico preliminar	

Cadastrado por JOSÉ LINDSTRON PACHECO em 03/12/2025

Atualizado por JOSÉ LINDSTRON PACHECO em 03/12/2025

Anexo Publicações do aviso de abertura (0207233) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 859

ESTADO DO MARANHÃO - MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
AVISO DE LICITAÇÃO
Pregão Eletrônico nº 90040/2025
Processo SEI nº 19.13.0046.0019234/2025-05

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA, conforme condições e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos. **Abertura 18/12/2025, às 9h (nove horas)** - horário de Brasília - DF; **Local:** **www.compras.gov.br**. Informações: Procuradoria-Geral de Justiça, situada à Avenida Prof. Carlos Cunha, nº 3261, Calhau, São Luís - MA. CEP: 65076-820; e-mail: **esclarecimentos@mpma.mp.br**; Fones: (98) 3219-1645 e 3219-1766.

São Luís - MA, 1º de dezembro de 2025.

JOSÉ LINDSTRON PACHECO
Agente de Contratação - CPL/ PGJ-MA

Acessar Contratação

Última atualização 02/12/2025

Local: São Luís/MA **Órgão:** ESTADO DO MARANHAO - PROCURADORIA GERAL DA JUSTICA

Unidade compradora: 925129 - PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO

Modalidade da contratação: Pregão - Eletrônico **Amparo legal:** Lei 14.133/2021, Art. 28, I **Tipo:** Edital

Modo de disputa: Aberto-Fechado **Registro de preço:** Não **Fonte orçamentária:** Não informada

Data de divulgação no PNCP: 02/12/2025 **Situação:** Divulgada no PNCP

Data de início de recebimento de propostas: 02/12/2025 08:00 (horário de Brasília)

Data fim de recebimento de propostas: 18/12/ ia)

Id contratação PNCP: 05483912000185-1-000 gov.br

Objeto:

Contratação de empresa especializada para pre Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk

Português (Brasil)
Divulgada
PORTUGUÊS (BRASIL)
Divulgada
OPÇÕES DE EXTENSÃO MAIS »

Informação complementar:

Para as respostas de esclarecimentos e impugnações deste edital acesse o link: https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/landing?destino=quadro-informativo&compra=92512905900402025

VALOR TOTAL ESTIMADO DA COMPRA

R$ 15.650.700,96

Itens Arquivos Histórico

Número	Descrição	Quantidade	Valor unitário estimado	Valor total estimado	Detalhar

Anexo Publicações do aviso de abertura (0207233) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 861

1	Central de Serviços de TIC	24	R$ 52.016,20	R$ 1.248.388,80	
2	Central de Serviços de TIC	24	R$ 239.227,47	R$ 5.741.459,28	
3	Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia daInformação e Comunicação (TIC)	24	R$ 266.820,37	R$ 6.403.688,88	
4	Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia daInformação e Comunicação (TIC)	10600	R$ 212,94	R$ 2.257.164,00	

Exibir: 5 | 1-4 de 4 itens | Página: 1

Voltar

PORTAL NACIONAL DE CONTRATAÇÕES PÚBLICAS

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e corretude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

https://portaldeservicos.gestao.gov.br

0800 978 9001

AGRADECIMENTO AOS PARCEIROS

BID Banco Interamericano de Desenvolvimento

Enap Escola Nacional de Administração Pública

Serpro

SEBRAE

Texto destinado a exibição de informações relacionadas à **licença de uso**.

Anexo Publicações do aviso de abertura (0207233) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 862

ESTADO DO MARANHÃO
TRIBUNAL DE CONTAS

EXTRATO DE ENVIO

PERÍODO: 03/12/2025 - 03/12/2025
ENTIDADE: -
DATA DE CRIAÇÃO: 03/12/2025 14:53:43
CÓDIGO DE AUTENTICIDADE: 2badc81f-fb7d-4c1d-9372-ad96973a779d

Procedimento Licitatório

cnpj procedimento	id procedimento	numero procedimento	ano procedimento	tipo procedimento	cpf envio	data envio	cpf exclusao	data exclusao	status
05483912000185	PE900432025	90043	2025	PE	86017209353	03/12/2025	-	-	ENVIADO
05483912000185	PE900402025	90040	2025	PE	86017209353	03/12/2025	-	-	ENVIADO
05483912000185	PE900392025	90039	2025	PE	86017209353	03/12/2025	-	-	ENVIADO

Total Procedimento Licitatório: 3

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Despacho nº 10225/2025 - GPGJ/CPL

Senhora Coordenadora,

Encaminhamos o processo administrativo, acima epigrafado, que trata da licitação na modalidade **Pregão n°. 90040/2025**, cujo objeto é a "**Contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk)**", para que seja analisada a conformidade da proposta de preços e documentos de qualificação técnica da empresa abaixo relacionada, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

ITEM	CNPJ	RAZÃO SOCIAL
1	48.431.950/0001-05	GABRIEL ALEX RAMIRO MARTINS 22834623805

Atenciosamente,

Data da assinatura digital.

JOSÉ LINDSTRON PACHECO

Agente de Contratação

Comissão Permanente de Contratação-PGJ/MA

Documento assinado eletronicamente por **JOSÉ LINDSTRON PACHECO**, **Agente de Contratação**, em 18/12/2025, às 11:54, conforme art. 21, do Ato Regulamentar nº 19/2025.

A autenticidade do documento pode ser conferida neste link informando o código verificador **0226576** e o código CRC **BBBAD090**.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Despacho nº 10283/2025 - GPGJ/CMTI

Análise de habilitação técnica

Licitante: GABRIEL ALEX RAMIRO MARTINS 22834623805 (Synapster Tecnologia e Serviços) – CNPJ 48.431.950/0001-05.

Assunto: Verificação de atendimento às exigências de habilitação/qualificação técnica previstas no Pregão Eletrônico nº 90040/2025 (Edital e Termo de Referência – TR).

Foram analisados, dentre outros, os seguintes documentos apresentados pela licitante, pertinentes à verificação de qualificação técnica:

- Atestado INES (Contrato 29/2024), contendo itens de serviços prestados e menção a suporte técnico (help desk) por 5 meses para módulos específicos (patrimônio/almoxarifado);
- Atestado SHIMIZU, com fornecimento/instalação/configuração de equipamentos de rede (switches/racks/roteadores), gerenciamento de rede/fibra e suporte técnico; e,
- Atestado DMG, com implantação de software e menção genérica a "suporte técnico aos usuários no formato presencial e remoto".

O Termo de Referência estabelece, no item 13.1.11 – Exigências de habilitação, que para fins de qualificação técnica a licitante deverá comprovar, dentre outros requisitos:

1. Certificações organizacionais obrigatórias (ISO) dentro de escopo compatível de Service Desk/Helpdesk, por certificação vigente emitida por organismo acreditado, comprovando que:

a) Item 13.1.11.2.1 do Termo de Referência: Possui Sistema de Gestão de Serviços de TI conforme ISO/IEC 20000-1, cobrindo Service Desk/Help Desk (N1, N2 e N3), gestão de incidentes, requisições, problemas, mudanças, conhecimento e SLA;

b) Item 13.1.11.2.2 do Termo de Referência: Possui Sistema de Gestão de Segurança da Informação conforme ISO/IEC 27001, cobrindo o mesmo escopo (incluindo incidentes de segurança, controle de acessos, ativos, continuidade e riscos).

Não foi apresentado pela licitante, GABRIEL ALEX RAMIRO MARTINS 22834623805 (Synapster Tecnologia e Serviços) – CNPJ 48.431.950/0001-05, os certificados vigentes ISO/IEC 20000-1, nem ISO/IEC 27001, nos termos dos subitens 13.1.11.2.1 e 13.1.11.2.2 do TR.

Portanto, não atende às exigências 13.1.11.2.1 e 13.1.11.2.2 do Termo de Referência.

Ademais, a comprovação de aptidão técnica por atestados, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que evidenciem execução de serviços similares em escopo, complexidade e volume, compatíveis com os descritos no TR (item 13.1.11.7):

O Atestado INES evidencia, entre outros itens, suporte técnico (help desk) e manutenção continuada por 5 meses para módulos específicos (patrimônio/almoxarifado), sem caracterização objetiva de operação de Central de Serviços em níveis N1/N2/N3 e sem elementos mínimos de escala/complexidade típicos do objeto do TR;

Já o Atestado SHIMIZU trata predominantemente de infraestrutura e rede (equipamentos e serviços de instalação/configuração e gerenciamento de rede/fibra), não caracterizando execução de Service Desk/Help Desk em escopo equivalente ao objeto do TR.

Por fim, o Atestado DMG apresenta menção genérica a suporte presencial e remoto, sem detalhamento de escopo/complexidade/volume compatíveis com a Central de Serviços prevista no TR.

Os atestados apresentados não evidenciam, de forma suficiente, a execução de serviços similares em escopo, complexidade e volume, conforme exigido no item 13.1.11.7 do TR.

Portanto, diante do não atendimento aos requisitos de qualificação técnica estabelecidos no Termo de

Referência, esta Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI) manifesta-se, tecnicamente, pela INABILITAÇÃO da licitante, com fundamento nas informações acima epigrafadas.

Atenciosamente,

Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL**, **Coordenadora da CMTI**, em 18/12/2025, às 12:49, conforme art. 21, do Ato Regulamentar nº 19/2025.

A autenticidade do documento pode ser conferida neste link informando o código verificador **0226844** e o código CRC **7196AE96**.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Despacho nº 10286/2025 - GPGJ/CMTI

Análise da proposta comercial e documentos de habilitação técnica

Licitante: GABRIEL ALEX RAMIRO MARTINS 22834623805 (Synapster Tecnologia e Serviços) – CNPJ 48.431.950/0001-05.

Assunto: Verificação de atendimento da proposta comercial e exigências de habilitação/qualificação técnica previstas no Pregão Eletrônico nº 90040/2025 (Edital e Termo de Referência – TR).

1 – Quanto à análise de conformidade da Proposta Comercial apresentada:

O Anexo VI (MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO) do Termo de Referência exige declaração expressa: "...no valor acima apresentado, estão contidas todas as despesas (...) e os custos operacionais...".

Na proposta comercial apresentada pela licitante, há declaração genérica de concordância com o Edital/Termo de Referência, sem reproduzir a declaração específica de inclusão de todas as despesas e custos operacionais.

Também, há inconsistência formal no prazo de validade da proposta comercial apresentada, onde é mencionado Proposta válida por 60 dias e Validade da proposta 18/02/2026, que corresponde a 62 dias.

2 – Quanto aos documentos de habilitação técnica apresentados:

Foram analisados, dentre outros, os seguintes documentos apresentados pela licitante, pertinentes à verificação de qualificação técnica:

- Atestado INES (Contrato 29/2024), contendo itens de serviços prestados e menção a suporte técnico (help desk) por 5 meses para módulos específicos (patrimônio/almoxarifado);
- Atestado SHIMIZU, com fornecimento/instalação/configuração de equipamentos de rede (switches/racks/roteadores), gerenciamento de rede/fibra e suporte técnico; e,
- Atestado DMG, com implantação de software e menção genérica a "suporte técnico aos usuários no formato presencial e remoto".

O Termo de Referência estabelece, no item 13.1.11 – Exigências de habilitação, que para fins de qualificação técnica a licitante deverá comprovar, dentre outros requisitos, as certificações organizacionais obrigatórias (ISO) dentro de escopo compatível de Service Desk/Helpdesk, por certificação vigente emitida por organismo acreditado, comprovando que:

a) Item 13.1.11.2.1 do Termo de Referência: Possui Sistema de Gestão de Serviços de TI conforme ISO/IEC 20000-1, cobrindo Service Desk/Help Desk (N1, N2 e N3), gestão de incidentes, requisições, problemas, mudanças, conhecimento e SLA;

b) Item 13.1.11.2.2 do Termo de Referência: Possui Sistema de Gestão de Segurança da Informação conforme ISO/IEC 27001, cobrindo o mesmo escopo (incluindo incidentes de segurança, controle de acessos, ativos, continuidade e riscos).

Neste sentido, não foi apresentado pela licitante, GABRIEL ALEX RAMIRO MARTINS 22834623805 (Synapster Tecnologia e Serviços) – CNPJ 48.431.950/0001-05, os certificados vigentes ISO/IEC 20000-1, nem ISO/IEC 27001, nos termos dos subitens 13.1.11.2.1 e 13.1.11.2.2 do TR.

Portanto, não atende às exigências 13.1.11.2.1 e 13.1.11.2.2 do Termo de Referência.

Ademais, a comprovação de aptidão técnica por atestados, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que evidenciem execução de serviços similares em escopo, complexidade e volume, compatíveis com os descritos no TR (item 13.1.11.7):

O Atestado INES evidencia, entre outros itens, suporte técnico (help desk) e manutenção continuada por 5 meses para módulos específicos (patrimônio/almoxarifado), sem caracterização objetiva de operação de Central de Serviços em

níveis N1/N2/N3 e sem elementos mínimos de escala/complexidade típicos do objeto do TR;

Já o Atestado SHIMIZU trata predominantemente de infraestrutura e rede (equipamentos e serviços de instalação/configuração e gerenciamento de rede/fibra), não caracterizando execução de Service Desk/Help Desk em escopo equivalente ao objeto do TR.

Por fim, o Atestado DMG apresenta menção genérica a suporte presencial e remoto, sem detalhamento de escopo/complexidade/volume compatíveis com a Central de Serviços prevista no TR.

Os atestados apresentados não evidenciam, de forma suficiente, a execução de serviços similares em escopo, complexidade e volume, conforme exigido no item 13.1.11.7 do TR.

Portanto, diante do não atendimento da proposta comercial bem como dos requisitos de qualificação técnica estabelecidos no Termo de Referência, esta Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI) manifesta-se, tecnicamente, pela INABILITAÇÃO da licitante, com fundamento nas informações acima epigrafadas.

Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL**, **Coordenadora da CMTI**, em 18/12/2025, às 14:06, conforme art. 21, do Ato Regulamentar nº 19/2025.

Documento assinado eletronicamente por **ALAN ROBERT DA SILVA RIBEIRO**, **ANALISTA MINISTERIAL**, em 18/12/2025, às 14:08, conforme art. 21, do Ato Regulamentar nº 19/2025.

A autenticidade do documento pode ser conferida neste link informando o código verificador **0227149** e o código CRC **EDAB0E5E**.



Ao
ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

EDITAL PREGÃO Nº. 90040/2025
Processo Administrativo 19.13.0046.0019234/2025-05

PROPOSTA TECNICA/COMERCIAL – V1 – DEZEMBRO/2025

Brasília (DF), 19 de dezembro de 2025.

Ao
ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO

REF.: EDITAL PREGÃO Nº 90040/2025
Processo Administrativo 19.13.0046.0019234/2025-05

Prezados Senhores,

Com grande satisfação, a **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A**. vem por intermédio dos seus representantes legais apresentar proposta Tecnica/Comercial para fins de contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no referido Edital e seus anexos.

Neste documento, serão apresentadas as informações da **GLOBALWEB** para o atendimento ao **EDITAL PREGÃO Nº 90040/2025** - UASG 925129 - publicado pela **PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO**, esclarecendo a capacidade e a experiência da empresa em atender à demanda solicitada.

A **GLOBALWEB** agradece a oportunidade e coloca-se à disposição para eventuais esclarecimentos necessários.

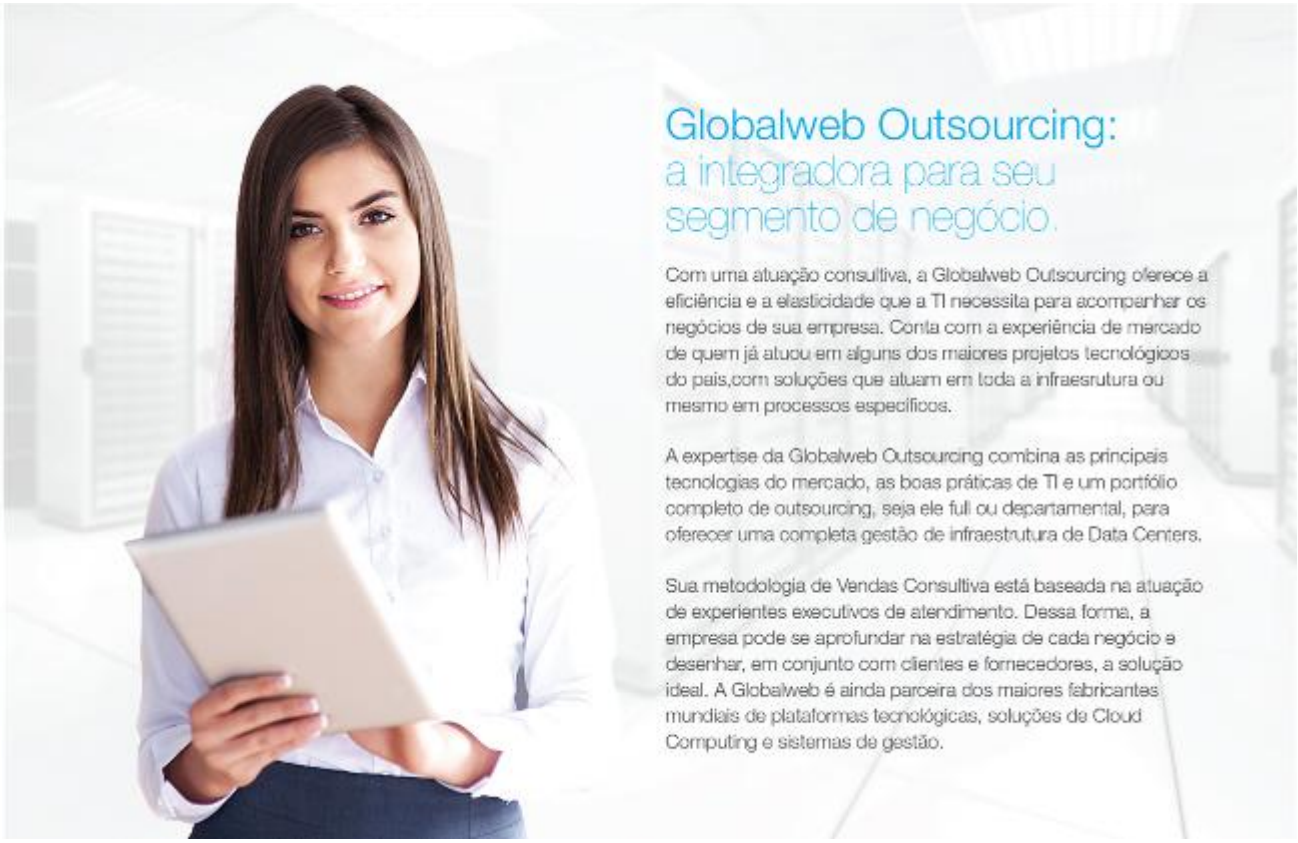
Atenciosamente,

gov.br Documento assinado digitalmente
DIEGO HENRIQUE FIGUEIREDO
Data: 19/12/2025 11:34:12-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

DIEGO HENRIQUE FIGUEIREDO
DIRETOR DE NEGÓCIOS
Mobile: +55 61 99611-2979
E-mail: diego.figueiredo@globalweb.com.br

Anexo PROPOSTA_GLOBALWEB (0229874) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 871

1. GLOBALWEB



RECONHECIMENTOS DE MERCADO





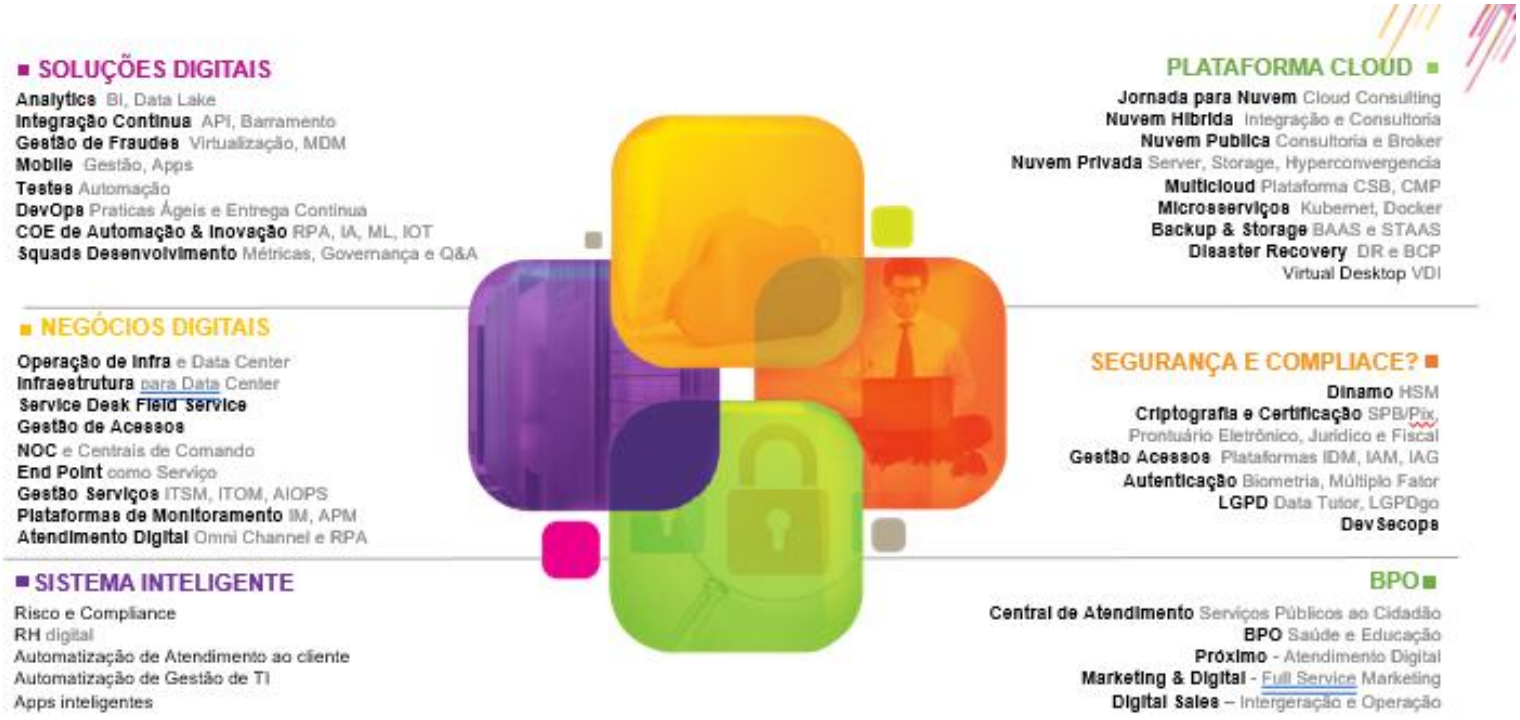
1.1. CLIENTES

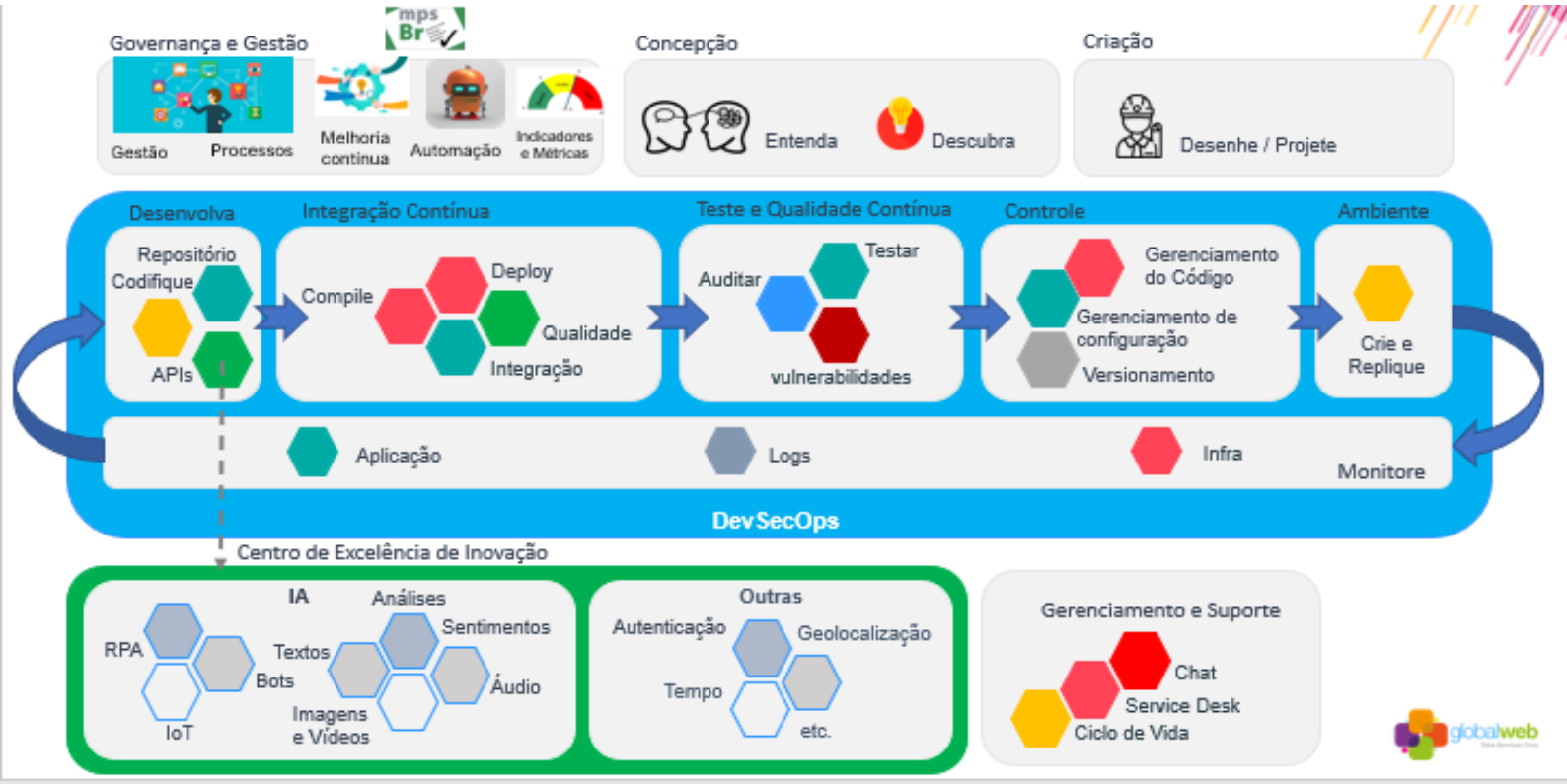


Principais Clientes – Setor Público



1.2. SOLUÇÕES





Anexo PROPOSTA_GLOBALWEB (0229874) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 874

1.3. DIFERENCIAIS DA GLOBALWEB

A **GLOBALWEB** possui a certificação MPS.BR Nível C. e acreditamos que nossos processos poderão agregar alto valor aos serviços e processos executados.

Comprometidos com a melhoria contínua, **SOMOS UMA DAS EMPRESAS BRASILEIRAS AVALIADAS NO NÍVEL C DE MATURIDADE MPS.BR COM A UTILIZAÇÃO DE MÉTODOS ÁGEIS** em seu processo. Com o nível C de maturidade validamos que os nossos processos são bem caracterizados e compreendidos, sendo descritos em padrões, procedimentos, ferramentas e métodos produzindo como resultado softwares de altíssima qualidade.

- Equipe especializada e com experiência em metodologias ágeis;
- Conhecimento de várias Tecnologias;
- Modelo flexível, adaptável e ágil;
- Planejamentos baseado em histórico de execuções;
- Entrega rápida e com qualidade;
- Base de Conhecimento;
- Processo de Integração Contínua.
- **Corpo Técnico de + de 1.300 colaboradores**

Anexo PROPOSTA_GLOBALWEB (0229874) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 875

PROCESSO DE RECRUTAMETO ESPECIALIZADO

- ✓ Foco único nas demandas de alocação;
- ✓ Célula Dedicada por cliente (Conf. Demanda);
- ✓ Profissionais técnicos dedicados para aplicar entrevistas / provas técnicas;
- ✓ Divulgação das vagas em canais internos e externos;
- ✓ Políticas de bonificação por indicação de profissionais;
- ✓ Recrutadoras com Linkedin Institucional (Recruiter);
- ✓ Força complementar através de parceiros de Hunting especializadas em perfis de TI

POLÍTICA DE RETENÇÃO DE TALENTOS

Somos uma empresa com mais de 1.300 funcionários e, dentre eles, 374 estão em nosso quadro há mais 5 anos.

Temos como cultura a priorização do recrutamento interno para o preenchimento de novas vagas e, é comum encontrar pela empresa, histórias de colaboradores que começaram como estagiários ou assistentes e hoje ocupam cargo de gestão. Além disso, as vagas que não são preenchidas internamente podem ser ocupadas por indicações de nossos colaboradores, pois, confiamos em suas referências e ficamos felizes quando eles desejam que seus colegas, amigos ou familiares, façam parte do nosso grupo.

Para fortalecer o Senso de Pertencimento nos colaboradores que ficam alocados em clientes, a equipe de RH visita mensalmente cada projeto. Nesta visita, o RH trata de temas voltados à saúde (Janeiro Branco, Outubro Rosa, Dia da Mulher etc.), tira dúvidas dos colaboradores, apresenta as novidades da empresa e fica à disposição para ouvi-los e orientá-los em caso de reclamações, pedidos de ajuda ou até mesmo denúncias.

Também nos preocupamos imensamente com o bem-estar de nossos colaboradores e buscamos apoiá-los emocionalmente realizando plantões psicológicos e também, pesquisas de clima personalizadas por projeto. Assim, tentamos reduzir ao máximo aquilo que, de alguma forma, impacte na satisfação de alguém que é tão importante para nós, pois, sabemos que é pouco possível que ele realize um bom trabalho se estiver infeliz.

A **GLOBALWEB** não dissemina, não concorda e repudia todo e qualquer tipo de discriminação ou assédio. Esse recado é transmitido pessoalmente pelo nosso CEO diretamente aos gestores e colaboradores nas constantes reuniões realizadas. Além disso, a companhia possui um Canal de Denúncia onde todas as elas são apuradas por comitê, para que sejam tomadas as medidas cabíveis.

Como sabemos que a parte financeira também é importante, oferecemos um pacote de benefícios atrativo com assistência médica, odontológica, seguro de vida, auxílio funeral, empréstimo consignado, folga no dia do aniversário, convênios com instituições de diversos segmentos (varejo, educação, turismo etc.) e reembolso de certificações.

Para nós isso ainda é pouco e buscamos incessantemente a melhoria de nossos processos, benefícios e remuneração, para termos o nosso colaborador cada vez mais feliz, não apenas satisfeito. Queremos que eles saiam de suas casas com a certeza de que fizeram a melhor escolha: trabalhar na **GLOBALWEB**.

Anexo PROPOSTA_GLOBALWEB (0229874) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 876

2. PROPOSTA COMERCIAL

À
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO

REF.: EDITAL PREGÃO Nº 90040/2025
Processo Administrativo 19.13.0046.0019234/2025-05

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no referido Edital e seus anexos.

Razão Social da Empresa: **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A**

CNPJ nº: **12.130.013/0003-26**

Endereço: **ST COMERCIAL NORTE, QUADRA 05, BLOCO A, N.50, ED. BRASILIA SHOPPING, TORRE SUL, SALA 716 – ASA NORTE – CIDADE: BRASÍLIA-DF – CEP 70.715-900**

Telefone: **(061) 98402 1626** E-mail: **licitacoes@globalweb.com.br**

Apresentamos nossa proposta comercial relativa ao Pregão Eletrônico em epígrafe, conforme Termo de Referência, parte integrante ao Edital, assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros ou omissões que tiverem sido cometidos quando da sua preparação.

GRUPO 01

ITEM	DESCRIÇÃO	TIPO DE SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE ANUAL	VALOR UNITÁRIO MENSAL (R$)	VALOR TOTAL ESTIMADO (R$)
1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	24	36.967,84	887.228,16
2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	24	125.546,90	3.013.125,60

Anexo PROPOSTA_GLOBALWEB (0229874) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 877

3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	24	189.976,15	4.559.427,60
4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	10.600	95,59	1.013.254,00

1. **VALOR TOTAL DA PROPOSTA - R$ 9.473.035,36 (Nove milhões, quatrocentos e setenta e três mil, trinta e cinco reais e trinta e seis centavos).**

2. O prazo de início da prestação dos serviços conforme item 6.4. REQUISITOS TEMPORAIS – Termo de Referência, contado a partir da solicitação formal da PGJ/MA.

3. Prazo de validade da proposta: **120 (cento e vinte) dias**, a contar da data da sua apresentação.

4. Declaramos conhecer e aceitar os termos constantes no edital do Pregão Eletrônico em tela e seus Anexos e que, nos preços cotados estão incluídas as despesas relativas a impostos, taxas, fretes, seguros e demais encargos e deduzidos os abatimentos eventualmente concedidos.

5. Nos valores propostos estão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto. Estão inclusas todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto, tais como serviços de frete, impostos, taxas, transporte, mão de obra, seguro com transporte e garantia técnica.

6. O Prazo de garantia técnica dos serviços serão executados dentro dos prazos e das condições estabelecidas no termo de referência do referido Edital.

7. Declaramos que a presente proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

8. Declaramos ainda, conhecer e aceitar todas as condições do referido Edital e seus anexos.

Anexo PROPOSTA_GLOBALWEB (0229874) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 878

CANAIS DE ATENDIMENTO	
Telefone/ WhatsApp: (61) 98402-1626	**Contato:** EDERVAN SANTOS RIBEIRO
Site: www.globalweb.com.br	**E-mail:** licita@globalweb.com.br

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA LICITANTE
Nome: GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A
Endereço: ST COMERCIAL NORTE, QUADRA 05, BLOCO A, N.50, ED. BRASILIA SHOPPING, TORRE SUL, SALA 716 - **Bairro:** ASA NORTE - **Cidade:** BRASÍLIA/DF - **CEP:** 70.715-900
CNPJ: 12.130.013/0003-26 / 12.130.013/0001-64 (Matriz) / 12.130.013/0006-79 (Filial CE)

DADOS DA AUTORIDADE COMPETENTE QUE ASSINARÁ O CONTRATO		
Nome: KARINA BONER LÉO SILVA	**Cargo:** ADMINISTRADOR	
Documento de Identidade Nº 2.230.861	**Órgão Expedidor:** SSP	**UF:** DF
CPF Nº 003.064.231-03	**Residente e domiciliado em:** BRASÍLIA-DF	

DEMAIS CONDIÇÕES:

Ao efetuar essa proposta, esta empresa **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A declara** ter tomado pleno conhecimento do referido Edital, do Termo de Referência e dos demais documentos integrantes da presente licitação estando ciente das obrigações das partes e das condições de prestação dos serviços.

Esta empresa proponente **declara** que todas as despesas diretas e indiretas envolvidas no provimento dos serviços estão incluídas nos valores desta proposta de preços, que possui capacidade técnico operacional adequada e que os preços são exequíveis.

Ficamos à disposição para eventuais esclarecimentos.

Brasília (DF), 19 de dezembro de 2025.

Atenciosamente,

gov.br Documento assinado digitalmente
EDERVAN SANTOS RIBEIRO
Data: 19/12/2025 11:47:53-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

_____

EDERVAN SANTOS RIBEIRO
RG 1.133.681 SSP/DF / CPF 573.609.791-53
Telefone: (061) 9 8402-1626 – e-mail: licita@globalweb.com.br
Representante Legal
GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S/A - CNPJ 12.130.013/0003-26

Anexo PROPOSTA_GLOBALWEB (0229874) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 879

+55 11 3304 3200

globalweb.com.br



globalweb

HABILITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90040/2025

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO

GLOBALWEB

Inovação por Resultado

Há mais de 30 anos, a GLOBALWEB conecta tecnologia e propósito com um único objetivo: gerar impacto real nos negócios por meio da inovação.

Com um time de mais de 2 mil especialistas e mais de 1.000 certificações técnicas, atuamos lado a lado com CIOs e líderes de tecnologia para entregar soluções que simplificam processos, reduzem riscos e aceleram o desempenho operacional.

Acreditamos que inovação só faz sentido quando gera resultados concretos — por isso, desenvolvemos soluções personalizadas, aplicando metodologias ágeis, segurança de ponta e inteligência de dados, com foco total em disponibilidade, confiabilidade e "time to market".

Inovação por resultado é o nosso compromisso com o presente e o futuro do seu negócio.

Ao
ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO

REF.: EDITAL PREGÃO Nº 90040/2025
Processo Administrativo 19.13.0046.0019234/2025-05

APRESENTAÇÃO DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

Prezados Senhores,

A empresa **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A**, inscrita no CNPJ nº 12.130.013/0003-26, devidamente representada pelo Sr. EDERVAN SANTOS RIBEIRO, apresenta, para fins de habilitação, a documentação necessária e suficiente para comprovar sua capacidade Jurídica, Declarações, Fiscal e Trabalhista, Econômico-Financceira e sua qualificação Técnica, conforme exigências do itens 4 e 10 do Edital em referência.

Colocamo-nos à disposição para eventuais diligências que se façam necessárias.

Brasília-DF, 19 de dezembro de 2025.

Atenciosamente,

gov.br Documento assinado digitalmente
EDERVAN SANTOS RIBEIRO
Data: 19/12/2025 11:28:57-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

EDERVAN SANTOS RIBEIRO
RG 1.133.681 SSP/DF / CPF 573.609.791-53
Telefone: (061) 9 8402-1626 – email: licita@globalweb.com.br
Representante Legal
GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S/A
CNPJ 12.130.013/0003-26

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 882

JUCESP PROTOCOLO
0.857.692/24-0

JUCESP

GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.
CNPJ/MF n°. 12.130.015/0001-64
NIRE n°. 353.0056315-1

ATA DE ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA DA GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A. ("Companhia"), REALIZADA EM 15 DE ABRIL DE 2024.

1. **DATA, HORA E LOCAL**: Aos 15 dias do mês de abril de 2024, às 17 horas, na sede da Companhia, localizada na Cidade de Santana de Parnaíba, São Paulo, na Avenida Yojiro Takaoka, n°. 4384, conjunto 1010, 10°. Andar, Shopping Service, Alphaville, CEP 06541-038.

2. **PRESENÇA**: A totalidade dos acionistas da Companhia, abaixo subscritos, conforme se verifica da assinatura no Livro de Registro de Presença de Acionistas.

3. **CONVOCAÇÃO**: Dispensada convocação prévia nos termos do art. 124, § 4°, da Lei n°. 6.404/76.

4. **MESA**: Presidente, Bruna Boner Léo Silva, e Secretária, Karina Boner Léo Silva.

5. **DELIBERAÇÕES**: Por unanimidade de votos dos presentes, foi tomada a seguinte deliberação:

(i) Autorizar a lavratura da ata a que se refere esta Assembleia Geral Extraordinária na forma de sumário, nos termos do art. 130, § 1°, da Lei n°. 6.404/76;

(ii) Tomar conhecimento e anuir com a renúncia da Sra. **Tatiane Araújo Pereira**, abaixo subscrita, ao cargo de Diretor da Companhia, conforme carta por ela encaminhada, que passa a fazer parte integrante da presente ata sob a forma de Anexo I. A Diretora ora renunciante e a Companhia outorgam-se, mútua e reciprocamente, a mais ampla, plena, geral, rasa e irrevogável e irretratável quitação aos valores a ele eventualmente devidos, para nada mais reclamarem um do outro seja a que título for, no presente ou no futuro.

(iii) Reeleger para o cargo de Diretora Presidente da Companhia a Sra. **Karina Boner Léo Silva**, brasileira, casada com separação de bens, nutricionista, portadora da carteira de identidade n° 2.330.861 SSP/DF, inscrita no CPF/ME sob o n° 003.064.231-03, residente e domiciliada SQN 115, Bloco A, Apartamento 601, Asa Norte, CEP 70772-010, Brasília – DF, com mandato de 02 (dois) anos, sendo o respectivo termo de posse, Anexo II, lavrado no livro próprio na presente data. A referida Diretora, presente a esta Reunião, declara, sob as penas da lei, que não está impedida, por lei especial, de exercerem a administração da companhia e nem condenada ou sob efeitos de condenação, a pena que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos; ou por crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão, peculato; ou contra a economia popular, contra o sistema financeiro nacional, contra as normas de defesa da concorrência, contra as relações de consumo, a fé pública ou a propriedade.

Esse documento foi assinado por PAULO CESAR LOPES ZEREDO, FERNANDO ANTONIO FONTES RODRIGUES, TATIANE ARAUJO PEREIRA, TATIANE ARAUJO PEREIRA, KARINA BONER LEO SILVA, KARINA BONER LEO SILVA, BRUNA BONER LEO SILVA e BRUNA BONER LEO SILVA. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/6RG6K-4BD8W-CM6KT-G2897
Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/6RG6K-4BD8W-CM6KT-G2897.

JUCESP

(iv) Os acionistas deliberaram ainda sobre a alteração dos artigos que compõem o Capítulo IV do Estatuto Social da, passam a vigorar da seguinte forma:

"**Artigo 11.** A Companhia será administrada por um Diretor, na forma da lei e deste Estatuto Social, Diretor, sem designação específica, eleito pela Assembleia Geral e por ela destituível a qualquer tempo, com mandato de 02 (dois) anos, permitida a reeleição.

§ 1º. Ocorrendo vacância de cargo de Diretor, caberá à Assembleia Geral eleger o novo Diretor ou designar o substituto, fixando, em qualquer dos casos, o prazo da gestão.

§ 2º. O Diretor tomará posse mediante a assinatura do respectivo termo de posse, lavrado em livro próprio, e permanecerá em seu cargo até a posse de seu sucessor.

§ 3º. Compete ao Diretor exercer, individualmente, as atribuições que lhes forem atribuídas em reunião em Assembleia Geral, que poderá estabelecer denominação específica para o seu cargo.

Artigo 12. O Diretor sempre que necessário.

§ 1º. Instalar reunião e deliberar a qualquer tempo.

§ 2º. Instalar reunião e deliberar registrando em livro próprio.

Artigo 13. Compete ao Diretor exercer, individualmente, as atribuições que a lei, este Estatuto Social e a Assembleia Geral lhe conferirem para a prática dos atos necessários ao funcionamento regular da Companhia.

Artigo 14. Compete ao Diretor da Companhia:

(iii) representar a Companhia, ativa e passivamente;

(iiii) zelar pela observância da lei, do Estatuto Social da Companhia e de eventuais Acordo de Acionistas arquivados na Companhia;

(iiiii) zelar pelo cumprimento das deliberações tomadas nas Assembleias;

(ivii) administrar, gerir e superintender os negócios da Companhia;

(vii) emitir e aprovar instruções e regulamentos internos que julgar necessárias e úteis;

(viii) elaborar o relatório anual da administração;

(viiii) abrir e encerrar filiais da Companhia.

Esse documento foi assinado por PAULO CESAR LOPES ZEREDO, FERNANDO ANTONIO FONTES RODRIGUES, TATIANE ARAUJO PEREIRA, TATIANE ARAUJO PEREIRA, KARINA BONER LEO SILVA, KARINA BONER LEO SILVA, BRUNA BONER LEO SILVA e BRUNA BONER LEO SILVA. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/6RG6K-4BD8W-CM6KT-G2897

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/6RG6K-4BD8W-CM6KT-G2897.

JUCESP

Artigo 15. A representação da Companhia dar-se-á sempre por meio da assinatura de: (i) do Diretor, isoladamente; ou, ainda, (ii) de 1(um) procurador nomeado, na forma dos parágrafos deste artigo.

§ 1º. Os seguintes atos do administrador, nomeado diretor, somente poderão ser praticados mediante prévia aprovação dos acionistas detentores de no mínimo 70% (setenta por cento) do capital social:

a) A concessão de empréstimos a terceiros, a acionistas e empregados;

b) A constituição de procuradores "*ad judicia*" para o preparo ou a propositura de qualquer ação judicial em nome da sociedade; e

c) A abertura e o encerramento de contas bancárias, bem como a mudança de assinaturas autorizadas a movimentá-las.

§ 2º. Os seguintes atos são privativos dos acionistas, e somente poderão ser praticados por acionistas detentores de no mínimo 90% (noventa por cento) do capital social:

a) A celebração de qualquer acordo que envolva a venda, cessão ou oneração da totalidade ou parte relevante dos negócios da Companhia;

b) A outorga a quaisquer terceiros de direitos ou opções para adquirir ou deter qualquer ação ordinária do capital social;

c) O aumento do capital social;

d) A deliberação sobre falência ou concordata da Companhia;

e) A constituição de hipoteca, alienação e criação de quaisquer ônus em relação aos ativos da Companhia; e

f) A assunção pela sociedade de empréstimos bancários e obrigações de longo prazo, assim consideradas aquelas que excedam 12 (doze) meses.

§ 3º. A outorga de procurações pela Companhia deverá ser obrigatoriamente assinada pelo Diretor, sempre que possível atribuindo poderes específicos, devendo possuir um prazo máximo de validade de 1 (um) ano, com exceção das procurações (i) com poderes *ad judicia*, e (ii) com poderes para representação perante órgãos públicos federais, estaduais, municipais, incluindo, sem limitação, a Secretaria da Receita Federal, SECEX, DECEX, Secretarias da Fazenda Estaduais e Municipais, Prefeituras, que poderão possuir prazo de validade indeterminado.

6. Aprovadas por unanimidade as deliberações acima. O Estatuto Social da Companhia passará a vigorar conforme redação constante no Anexo IV à presente ata.

Esse documento foi assinado por PAULO CESAR LOPES ZEREDO, FERNANDO ANTONIO FONTES RODRIGUES, TATIANE ARAUJO PEREIRA, TATIANE ARAUJO PEREIRA, KARINA BONER LEO SILVA, KARINA BONER LEO SILVA, BRUNA BONER LEO SILVA e BRUNA BONER LEO SILVA. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/6RG6K-4BD8W-CM6KT-G2897

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/6RG6K-4BD8W-CM6KT-G2897.

JUCESP
14 06 24

7. **ENCERRAMENTO**: Nada mais havendo a tratar, foi encerrada a presente reunião, da qual se lavrou a presente ata que depois de lida, foi aprovada e assinada por todos os presentes.

Santana de Parnaíba – SP, 15 de abril de 2024.

Mesa:

Assinado digitalmente por:
BRUNA BONER LEO SILVA
CPF: 003.064.121-79
Certificado emitido por AC SOLUTI Multipla v5
Data: 18/04/2024 16:14:21 -03:00

Bruna Boner Léo Silva
Presidente

Assinado digitalmente por:
KARINA BONER LEO SILVA
CPF: 003.064.231-03
Certificado emitido por AC SyngularID Multipla
Data: 17/04/2024 12:04:52 -03:00

Karina Boner Léo Silva
Secretária

Acionistas Presentes:

Assinado digitalmente por:
FERNANDO ANTONIO FONTES RODRIGUES
CPF: 305.306.521-53
Certificado emitido por AC Certisign RFB G5
Em nome de FR EMPREENDIMENTOS E PARTICIPACOES LTDA
CNPJ: 21.588.172/0001-06
Data: 16/04/2024 17:19:12 -03:00

FR Empreendimentos e Participações EIRELI
Fernando Antônio Fontes Rodrigues

Assinado digitalmente por:
BRUNA BONER LEO SILVA
CPF: 003.064.121-79
Certificado emitido por AC SOLUTI Multipla v5
Data: 18/04/2024 16:13:06 -03:00

Assinado digitalmente por:
TATIANE ARAUJO PEREIRA
CPF: 007.291.271-50
Certificado emitido por AC Certisign RFB G5
Data: 16/04/2024 17:39:58 -03:00

Gallaxia S/A
Bruna Boner Léo Silva / Tatiane Araújo Pereira

Paulo César Lopes Zeredo

Assinado digitalmente por:
PAULO CESAR LOPES ZEREDO
CPF: 040.871.838-69
Certificado emitido por AC Certisign RFB G5
Data: 16/04/2024 17:21:09 -03:00

Midori Participações Societárias e Holding Ltda.
Paulo César Lopes Zeredo

JUCESP
10
14 JUN 2024
SEDE

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - JUCESP
CERTIFICO O REGISTRO SOB O NÚMERO
222.598/24-4
MARIA CRISTINA FREI
SECRETÁRIA GERAL
JUCESP

Esse documento foi assinado por PAULO CESAR LOPES ZEREDO, FERNANDO ANTONIO FONTES RODRIGUES, TATIANE ARAUJO PEREIRA, TATIANE ARAUJO PEREIRA, KARINA BONER LEO SILVA, KARINA BONER LEO SILVA, BRUNA BONER LEO SILVA e BRUNA BONER LEO SILVA. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/6RG6K-4BD8W-CM6KT-G2897

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/6RG6K-4BD8W-CM6KT-G2897.

JUCESP

GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.
CNPJ/MF nº 12.130.013/0001-64
NIRE nº 353.0056305-1

ANEXO I

À ATA DE ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA, REALIZADA EM 15 DE ABRIL DE 2024.

Santana de Parnaíba – SP, 10 de março de 2024.

Global Web Outsourcing do Brasil S.A.
Avenida Yojiro Takaoka, N°. 4384
Conjunto 1010, 10º Andar, Shopping Service, Alphaville
CEP 06541-038
Santana de Parnaíba – SP
At.: Sra. Bruna Boner Léo Silva

Ref.: Renúncia ao cargo de diretor da companhia

Prezados Senhores,

Venho por meio desta manifestar minha expressa e irretratável renúncia, a partir desta data, ao cargo de Diretor da Companhia, para o qual fui reeleita, com prazo de mandato de 2 (dois) anos, na na Ata de Assembleia Geral Extraordinária, realizada em 09 de outubro de 2023, que se encontra arquivada na Junta Comercial do Estado de São Paulo, sob o nº. 421.581/23-2, por despacho de 27/10/2023.

Neste ato, outorgo ainda à referida Companhia a mais ampla, plena, geral, rasa e irrevogável quitação em relação a valores a devidos a mim em razão do exercício do referido cargo, para nada mais reclamar seja a que título for, no presente ou no futuro.

Diante do exposto, solicito, por fim, que sejam tomadas pela Companhia as devidas providências a fim de se dar publicidade ao presente ato de renúncia para todos os efeitos legais.

Sendo o que me cabia para o momento, subscrevo-me.

Atenciosamente,

Assinado digitalmente por:
TATIANE ARAUJO PEREIRA
CPF: 007.291.271-50
Certificado emitido por AC Certisign RFB G5
Data: 16/04/2024 17:39:43 -03:00

Tatiane Araújo Pereira

Esse documento foi assinado por PAULO CESAR LOPES ZEREDO, FERNANDO ANTONIO FONTES RODRIGUES, TATIANE ARAUJO PEREIRA, TATIANE ARAUJO PEREIRA, KARINA BONER LEO SILVA, KARINA BONER LEO SILVA, BRUNA BONER LEO SILVA e BRUNA BONER LEO SILVA. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/6RG6K-4BD8W-CM6KT-G2897

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/6RG6K-4BD8W-CM6KT-G2897.

JUCESP
14 06 24

Anexo II

TERMO DE POSSE

Nesta data, compareceu à sede social da **Global Web Outsourcing do Brasil S.A.**, sociedade anônima, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 12.130.013/0001-64, com sede na Cidade de Santana de Parnaíba e Estado de São Paulo, na Avenida Yojiro Takaoka, nº 4384, Conjunto 1010, 10º Andar, Shopping Service, Alphaville, CEP 06541-038 ("Companhia"), a Sra. **Karina Boner Léo Silva**, brasileira, casada com separação de bens, nutricionista, portadora da carteira de identidade nº 2.330.861 SSP/DF, inscrita no CPF/ME sob o nº 003.064.231-03, residente e domiciliada SQN 115, Bloco A, Apartamento 601, Asa Norte, CEP 70772-010, Brasília – DF; eleita para o cargo de Diretoria da Companhia, com mandato de 2 (dois) anos a contar da presente data, para as quais foram eleitas na presente data. A diretora ora eleita indica o endereço mencionado acima, em sua respectiva qualificação, para os fins de recebimento de citações e intimações em processos administrativos e judiciais relativos aos atos da sua gestão.

A diretora ora eleita declara, sob as penas da lei, (i) não está impedida por lei especial, ou condenada por quaisquer dos crimes previstos no § 1º do art. 147 da Lei nº 6.404/76, bem como a pena criminal que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos, ou por crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão, peculato; ou contra a economia popular, contra o sistema financeiro nacional, contra as normas de defesa da concorrência, contra as relações de consumo, a fé pública ou a propriedade; (ii) atenderem ao requisito de reputação ilibada, nos termos do § 3º do art. 147 da Lei nº 6.404/76; e (iii) não ocuparem cargo em sociedades que possam ser consideradas concorrentes da Companhia, e não ter, nem representar, interesse conflitante com o da Companhia, na forma dos incisos I e II do § 3º do art. 147 da Lei nº 6.404/76; e assim, por força da assinatura do presente Termo de Posse, fica investida em seu cargo, tomando posse e assumindo todos os poderes, direitos e obrigações que lhe são atribuídos na forma da lei e do Estatuto Social da Companhia.

Santana de Parnaíba – SP, 15 de abril de 2024.

Assinado digitalmente por:
KARINA BONER LEO SILVA
CPF: 003.064.231-03
Certificado emitido por AC SyngularID Multipla
Data: 17/04/2024 12:04:39 -03:00

Karina Boner Leo Silva

Esse documento foi assinado por PAULO CESAR LOPES ZEREDO, FERNANDO ANTONIO FONTES RODRIGUES, TATIANE ARAUJO PEREIRA, TATIANE ARAUJO PEREIRA, KARINA BONER LEO SILVA, KARINA BONER LEO SILVA, BRUNA BONER LEO SILVA e BRUNA BONER LEO SILVA. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/6RG6K-4BD8W-CM6KT-G2897

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/6RG6K-4BD8W-CM6KT-G2897.

JUCESP

ESTATUTO SOCIAL DA GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.

CNPJ/ME nº 12.130.013/0001-64
NIRE nº 35.2.2903268-0

CAPÍTULO I
NOME, SEDE, OBJETO E DURAÇÃO

Artigo 1. A **GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.** ("Companhia") é uma sociedade anônima que se rege por este Estatuto Social e pelas disposições legais que lhe forem aplicáveis.

Artigo 2. A Companhia tem sede e foro com sede na Cidade de Santana de Parnaíba e Estado de São Paulo, na Avenida Yojiro Takaoka, nº 4384, conjunto 1010, 10º andar, Shopping Service, Alphaville, CEP 06541-038.

§1º. A Companhia possui as seguintes filiais:

FILIAL 01 – Na Avenida Presidente Vargas, nº 309, 12º andar, Centro, CEP 20040-010, Cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, NIRE nº 33.9.0123304-5 e CNPJ/ME nº 12.130.013/0002-45.

FILIAL 02 – No Setor Comercial Norte – SCN, Quadra 05, Bloco A, nº 50, Sala 716, Edifício Brasília Shopping and Tower, Asa Norte, CEP 70715-900, Cidade de Brasília, Distrito Federal, NIRE nº 53.9.0038221-3 e CNPJ/ME nº 12.130.013/0003-26.

FILIAL 03 – Na Avenida das Nações Unidas, nº 14.401, Setor C, Torre Tarumã, 7º andar, sala 702, Vila Gertrudes, CEP 04794-000, Cidade e Estado de São Paulo, NIRE nº 35.9.0593836-3 e CNPJ/ME nº 12.130.013/0004-07.

FILIAL 04 – No Setor Comercial Norte – SCN, Quadra 05, Bloco A, nº 50, Sala 701, Parte "B", Edifício Brasília Shopping and Tower, Asa Norte, CEP 70715-900, Cidade de Brasília, Distrito Federal, NIRE nº 53.9.0038221-3 e CNPJ/ME nº 12.130.013/0005-98.

FILIAL 05 – Na Avenida Desembargador Moreira, nº 1300, Sala 1002, Torre Sul, Aldeota, CEP 60170-002, no Município de Fortaleza, Estado do Ceará, NIRE nº 23.9.2003443-7 e CNPJ/ME nº 12.130.013/0006-79.

§2º. A Diretoria da Companhia, mediante deliberação, poderá criar e extinguir filiais, sucursais, agências, depósitos e escritórios de representação em qualquer parte do território nacional ou no exterior.

Artigo 3. A Companhia tem por objeto social: a prestação serviços de terceirização de tecnologia da informação; prestação de serviços de informática e processamento de dados; consultoria e assessoria técnica em informática e telecomunicações; prestação de serviços de armazenamento de dados e back-up; a comercialização de produtos de informática, programas licenças de computador (software) e afins; a montagem e integração de equipamentos de informática; a locação de bens móveis; a importação, exportação e representação comercial de produtos e equipamentos de informática, programas licenças de computador (software) e afins; a prestação de serviços técnicos especializados em informática; a elaboração e implantação de

Esse documento foi assinado por PAULO CESAR LOPES ZEREDO, FERNANDO ANTONIO FONTES RODRIGUES, TATIANE ARAUJO PEREIRA, TATIANE ARAUJO PEREIRA, KARINA BONER LEO SILVA, KARINA BONER LEO SILVA, BRUNA BONER LEO SILVA e BRUNA BONER LEO SILVA. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/6RG6K-4BD8W-CM6KT-G2897
Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/6RG6K-4BD8W-CM6KT-G2897.

JUCESP

projetos em tecnologia; a prestação de serviços de consultoria em informática e treinamento; a prestação de serviços de integração de soluções e sistemas, configuração e ajustes (tuning) para plataformas de software e sistemas; o desenvolvimento de sistemas e serviços de comunicação multimídia- scm; a locação de serviços e mão-de-obra temporário; a participação em consórcios ou outras sociedades, simples ou empresárias, como sócia, acionista ou quotista, podendo, ainda, representar sociedades nacionais ou estrangeiras; e o desempenho de quaisquer outras atividades, direta ou indiretamente, relacionadas ou complementares às acima descritas.

Artigo 4. O prazo de duração da Companhia é indeterminado.

CAPÍTULO II
CAPITAL SOCIAL E AÇÕES

Artigo 5. O capital social da Companhia, totalmente subscrito e integralizado, é de R$29.510.822,00 (vinte e nove milhões, quinhentos e dez mil e oitocentos e vinte e dois reais) dividido em 29.510.822 (vinte e nove milhões, quinhentas e dez mil e oitocentas e vinte e duas) ações ordinárias, nominativas e sem valor nominal.

§ 1º. Todas as ações da Companhia serão nominativas, facultada adoção da forma escritural, em conta corrente de depósito mantida em nome de seus titulares, junto a instituição financeira aprovada pela Diretoria, podendo ser cobrada dos acionistas a remuneração de que trata o art. 35, § 3º, da Lei n.º 6.404/76.

§ 2º. Cada ação ordinária representativa do capital social conferirá a seu titular o direito a um voto nas deliberações da Assembleia Geral.

Artigo 6. A não realização, pelo subscritor, do valor subscrito nas condições previstas no boletim ou na chamada fará com que o subscritor fique, de pleno direito, constituído em mora, para fins dos Arts. 106 e 107 da Lei n.º 6.404/76, sujeitando-se ao pagamento do valor em atraso corrigido monetariamente de acordo com a variação do IGP-M/FGV ou índice que venha a substituí-lo na menor periodicidade legalmente admitida, além de juros de 12% (doze por cento) ao ano, calculado *pro rata temporis*, e multa correspondente a 10% (dez por cento) do valor da prestação em atraso, devidamente atualizada.

CAPÍTULO III
DAS ASSEMBLEIAS GERAIS

Artigo 7. A Assembleia Geral reunir-se-á ordinariamente dentro dos quatro primeiros meses após o encerramento do exercício social, para deliberar sobre as matérias previstas no Art. 132 da Lei n.º 6.404/1976, e, extraordinariamente, sempre que os interesses da Companhia assim o exigirem.

§ 1º. A Assembleia Geral Ordinária e a Assembleia Geral Extraordinária podem ser cumulativamente convocadas e realizadas no mesmo local, data e hora, e instrumentadas em ata única.

§ 2º. A Assembleia Geral será convocada por qualquer diretor ou, ainda, nas hipóteses previstas neste Estatuto Social e no parágrafo único do Art. 123 da Lei n.º 6.404/1976.

§ 3º. A Assembleia Geral será presidida por acionista eleito dentre os presentes. O presidente da Assembleia Geral escolherá um dos presentes para secretariá-la.

Esse documento foi assinado por PAULO CESAR LOPES ZEREDO, FERNANDO ANTONIO FONTES RODRIGUES, TATIANE ARAUJO PEREIRA, TATIANE ARAUJO PEREIRA, KARINA BONER LEO SILVA, KARINA BONER LEO SILVA, BRUNA BONER LEO SILVA e BRUNA BONER LEO SILVA. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/6RG6K-4BD8W-CM6KT-G2897

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/6RG6K-4BD8W-CM6KT-G2897.

JUCESP

§ 4º. Os acionistas poderão ser representados nas Assembleias Gerais por mandatário nomeado na forma do Art. 126, § 1º, da Lei n.º 6.404/76.

Artigo 8. A Assembleia Geral reunir-se-á ordinariamente dentro dos quatro primeiros meses após o encerramento do exercício social, para deliberar sobre as matérias previstas no Art. 132, da Lei n.º 6.404/1976, e, extraordinariamente, sempre que os interesses da Companhia assim o exigirem.

Artigo 9. As seguintes matérias também deverão ser deliberadas pelos acionistas em sede de Assembleia Geral:

i) Qualquer alteração do Estatuto Social da Companhia;

ii) Designação e destituição de administradores;

iii) Alteração do capital social da Companhia;

iv) Alteração da política de dividendos da Companhia;

v) Aprovação do plano de negócios, orçamento anual da Companhia e eventuais alterações;

vi) Alianças estratégicas, *joint-ventures*, parcerias, participação em consórcios, associações, fusões, cisões, transformações, incorporações, aquisições e investimentos envolvendo a Companhia, de forma direta ou indireta, ou qualquer forma de reorganização societária;

vii) Qualquer alienação, e toda e qualquer operação destinada à alienação, sob qualquer forma, de ativos da Companhia, em valor superior a R$ 100.000,00 (cem mil reais);

viii) Qualquer alienação, e toda e qualquer operação destinada à alienação, sob qualquer forma, de qualquer participação societária de titularidade da Companhia, independentemente do valor envolvido;

ix) Qualquer operação ou contrato entre a Companhia, de um lado, e (a) qualquer dos acionistas, seu cônjuge ou parentes até quarto grau, e/ou (b) sociedade sob o controle de qualquer das pessoas referidas na letra (a) acima, de outro lado;

x) Confissão de falência ou pedido de recuperação judicial ou extrajudicial;

xi) Dissolução, liquidação, cessação do estado de liquidação e extinção da Companhia;

xii) Concessão de avais, fianças ou outras garantias em relação a obrigações de terceiros, ou de qualquer sócio, administrador ou empregado da Companhia, em qualquer valor; e

xiii) Renúncia a qualquer direito ou qualquer ato de liberalidade.

Esse documento foi assinado por PAULO CESAR LOPES ZEREDO, FERNANDO ANTONIO FONTES RODRIGUES, TATIANE ARAUJO PEREIRA, TATIANE ARAUJO PEREIRA, KARINA BONER LEO SILVA, KARINA BONER LEO SILVA, BRUNA BONER LEO SILVA e BRUNA BONER LEO SILVA. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/6RG6K-4BD8W-CM6KT-G2897

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/6RG6K-4BD8W-CM6KT-G2897.

JUCESP

Artigo 10. Todas as deliberações da Assembleia Geral serão tomadas por maioria absoluta do capital social da Companhia, exceto se *quorum* maior for exigido nos termos da lei, no Estatuto Social ou em Acordo de Acionistas arquivado na sede da Companhia.

Parágrafo Único. Dos trabalhos e deliberações da Assembleia Geral será lavrada ata, a qual será assinada pelos integrantes da mesa e pelos acionistas presentes, nos termos do Art. 130 da Lei n.º 6.404/76.

CAPÍTULO IV
DIRETORIA

Artigo 11. A Companhia será administrada por um Diretor, na forma da lei e deste Estatuto Social, Diretor, sem designação específica, eleito pela Assembleia Geral e por ela destituível a qualquer tempo, com mandato de 02 (dois) anos, permitida a reeleição.

§ 1º. Ocorrendo vacância de cargo de Diretor, caberá à Assembleia Geral eleger o novo Diretor ou designar o substituto, fixando, em qualquer dos casos, o prazo da gestão.

§ 2º. O Diretor tomará posse mediante a assinatura do respectivo termo de posse, lavrado em livro próprio, e permanecerá em seu cargo até a posse de seu sucessor.

§ 3º. Compete ao Diretor exercer, individualmente, as atribuições que lhes forem atribuídas em reunião em Assembleia Geral, que poderá estabelecer denominação específica para o seu cargo.

Artigo 12. O Diretor sempre que necessário.

§ 1º. Instalar reunião e deliberar a qualquer tempo.

§ 2º. Instalar reunião e deliberar registrando em livro próprio.

Artigo 13. Compete ao Diretor exercer, individualmente, as atribuições que a lei, este Estatuto Social e a Assembleia Geral lhe conferirem para a prática dos atos necessários ao funcionamento regular da Companhia.

Artigo 14. Compete ao Diretor da Companhia:

i. representar a Companhia, ativa e passivamente;

ii. zelar pela observância da lei, do Estatuto Social da Companhia e de eventuais Acordo de Acionistas arquivados na Companhia;

iii. zelar pelo cumprimento das deliberações tomadas nas Assembleias;

iv. administrar, gerir e superintender os negócios da Companhia;

v. emitir e aprovar instruções e regulamentos internos que julgar necessárias e úteis;

vi. elaborar o relatório anual da administração;

Esse documento foi assinado por PAULO CESAR LOPES ZEREDO, FERNANDO ANTONIO FONTES RODRIGUES, TATIANE ARAUJO PEREIRA, TATIANE ARAUJO PEREIRA, KARINA BONER LEO SILVA, KARINA BONER LEO SILVA, BRUNA BONER LEO SILVA e BRUNA BONER LEO SILVA. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/6RG6K-4BD8W-CM6KT-G2897

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/6RG6K-4BD8W-CM6KT-G2897.

vii. abrir e encerrar filiais da Companhia.

Artigo 15. A representação da Companhia dar-se-á sempre por meio da assinatura de: (i) do Diretor, isoladamente; ou, ainda, (ii) de 1(um) procurador nomeado, na forma dos parágrafos deste artigo.

§ 1º. Os seguintes atos do administrador, nomeado diretor, somente poderão ser praticados mediante prévia aprovação dos acionistas detentores de no mínimo 70% (setenta por cento) do capital social:

a. A concessão de empréstimos a terceiros, a acionistas e empregados;

b. A constituição de procuradores "*ad judicia*" para o preparo ou a propositura de qualquer ação judicial em nome da sociedade; e

c. A abertura e o encerramento de contas bancárias, bem como a mudança de assinaturas autorizadas a movimentá-las.

§ 2º. Os seguintes atos são privativos dos acionistas, e somente poderão ser praticados por acionistas detentores de no mínimo 90% (noventa por cento) do capital social:

a. A celebração de qualquer acordo que envolva a venda, cessão ou oneração da totalidade ou parte relevante dos negócios da Companhia;

b. A outorga a quaisquer terceiros de direitos ou opções para adquirir ou deter qualquer ação ordinária do capital social;

c. O aumento do capital social;

d. A deliberação sobre falência ou concordata da Companhia;

e. A constituição de hipoteca, alienação e criação de quaisquer ônus em relação aos ativos da Companhia; e

f. A assunção pela sociedade de empréstimos bancários e obrigações de longo prazo, assim consideradas aquelas que excedam 12 (doze) meses.

§ 3º. A outorga de procurações pela Companhia deverá ser obrigatoriamente assinada pelo Diretor, sempre que possível atribuindo poderes específicos, devendo possuir um prazo máximo de validade de 1 (um) ano, com exceção das procurações (i) com poderes *ad judicia*, e (ii) com poderes para representação perante órgãos públicos federais, estaduais, municipais, incluindo, sem limitação, a Secretaria da Receita Federal, SECEX, DECEX, Secretarias da Fazenda Estaduais e Municipais, Prefeituras, que poderão possuir prazo de validade indeterminado.

CAPÍTULO VI
CONSELHO FISCAL

Artigo 16. O Conselho Fiscal somente será instalado a pedido dos acionistas e possui as competências, responsabilidades e deveres definidos em lei.

Esse documento foi assinado por PAULO CESAR LOPES ZEREDO, FERNANDO ANTONIO FONTES RODRIGUES, TATIANE ARAUJO PEREIRA, TATIANE ARAUJO PEREIRA, KARINA BONER LEO SILVA, KARINA BONER LEO SILVA, BRUNA BONER LEO SILVA e BRUNA BONER LEO SILVA. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/6RG6K-4BD8W-CM6KT-G2897

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/6RG6K-4BD8W-CM6KT-G2897.

JUCESP

Parágrafo Único. O Conselho Fiscal, quando instalado, será composto por três membros efetivos e igual número de suplentes, eleitos pela Assembleia Geral.

CAPÍTULO VII
EXERCÍCIO SOCIAL, BALANÇO E RESULTADOS

Artigo 17. O exercício social terá início no primeiro dia do mês de janeiro e término no último dia do mês de dezembro de cada ano. Ao fim de cada exercício social serão elaboradas as demonstrações financeiras da Companhia.

Artigo 18. A Companhia poderá levantar balanços semestrais e declarar, por deliberação da Diretoria, dividendos à conta de lucros apurados ou reservas de lucros existentes nesses balanços.

§ 1º. Por deliberação da Diretoria poderão também ser declarados e distribuídos dividendos em períodos menores, desde que o total dos dividendos pagos em cada semestre do exercício social não exceda o montante das reservas de capital de que trata o Art. 182, § 1º, da Lei n.º 6.404/76.

§ 2º. A Diretoria poderá determinar montante a ser pago ou creditado aos acionistas, a título de juros sobre o capital próprio, de acordo com o Art. 9º da Lei n.º 9.249/95, alterada pela Lei n.º 9.430/96.

§ 3º. Os dividendos intercalares ou intermediários e os juros sobre o capital próprio deverão sempre ser creditados e considerados como antecipação do dividendo mínimo obrigatório.

Artigo 19. Do lucro líquido de cada exercício social, destinar-se-á:

i) 5% para a reserva legal, até atingir 20% do capital social ou o limite previsto no Art. 193, § 1º, da Lei n.º 6.404/76;

ii) A quantia necessária para enfrentar contingências, conforme seja necessário de tempos em tempos, para a reserva de contingências; e

iii) Do saldo do lucro líquido do exercício, obtido após a dedução que trata as letras "a" e "b" deste Artigo e ajustado na forma do Art. 202 da Lei n.º 6.404/76, parcela não inferior a 25% para pagamento do dividendo obrigatório a todos os acionistas.

Parágrafo Único. O saldo remanescente dos lucros, se houver, terá a destinação que a Assembleia Geral determinar.

CAPÍTULO VIII
DIREITO DE PREFERÊNCIA

Artigo 20. Caso qualquer acionista deseje alienar, gravar, onerar, transferir, ou realizar qualquer outra operação que resulte na transferência de titularidade ("Alienação"), de parte ou totalidade, das ações de emissão da Companhia a um terceiro, o acionista ofertante ("Acionista Ofertante") deverá notificar por escrito os demais acionistas ("Notificação de Alienação"), com cópia para a Diretoria da Companhia, sobre a Alienação pretendida, informando: (i) número, espécie e

Esse documento foi assinado por PAULO CESAR LOPES ZEREDO, FERNANDO ANTONIO FONTES RODRIGUES, TATIANE ARAUJO PEREIRA, TATIANE ARAUJO PEREIRA, KARINA BONER LEO SILVA, KARINA BONER LEO SILVA, BRUNA BONER LEO SILVA e BRUNA BONER LEO SILVA. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/6RG6K-4BD8W-CM6KT-G2897
Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/6RG6K-4BD8W-CM6KT-G2897.

JUCESP

classe das Ações Ofertadas e percentual que representa em relação ao total do capital social da Companhia; (ii) termos, preço e demais condições da oferta, inclusive de pagamento ("Proposta"); (iii) qualificação completa do terceiro proponente, sua principal atividade e, se for pessoa jurídica, a composição de seu capital social, indicando os acionistas ou sócios que sejam titulares do controle do terceiro interessado; (iv) cópia da proposta feita pelo terceiro interessado.

§1º. No prazo de 30 (trinta) dias contados a partir do recebimento da Notificação de Alienação prevista no Artigo 20 acima, os demais acionistas deverão enviar notificação ao Acionista Ofertante, indicando se desejam ou não exercer o direito de preferência sobre a totalidade das ações do Acionista Ofertante ("Direito de Preferência"), nos mesmos termos e condições previstos na Proposta ("Notificação Direito de Preferência"). Para fins de esclarecimento, a intempestividade no envio da Notificação Direito de Preferência será entendida como renúncia ao Direito de Preferência.

§2º. Na hipótese de mais de um acionista enviar tempestivamente a Notificação Direito de Preferência exercendo o Direito de Preferência, as ações de titularidade do Acionista Ofertante deverão ser alocadas entre os referidos acionistas na proporção de suas respectivas participações no capital social da Companhia.

§3º. Caso nenhum dos acionistas exerça o Direito de Preferência, o Acionista Ofertante poderá realizar a Alienação de suas ações ao terceiro proponente, desde que a referida Alienação seja efetivada em até 90 (noventa) dias contados a partir do recebimento pelo Acionista Ofertante da Notificação Direito de Preferência. Na hipótese de a Alienação não ser efetivada no prazo previsto neste §3º, o procedimento de Direito de Preferência previsto neste Artigo 20 deverá ser reiniciado.

CAPÍTULO IX
DIREITO DE OBRIGAR A VENDA CONJUNTA – DRAG ALONG

Artigo 21. Caso o acionista controlador da Companhia deseje realizar uma Alienação da totalidade das ações que compõe o bloco de controle a terceiro, o acionista controlador da Companhia poderá exigir que os demais acionistas da Companhia realizem a Alienação, em conjunto com o acionista controlador, da totalidade das ações de emissão da Companhia que forem titulares, nos mesmos termos e condições de pagamento oferecidos pelo terceiro proponente ("Drag Along").

§1º. Para fins de esclarecimento, "acionista controlador" significa o acionista, pessoa natural ou pessoa jurídica, ou o grupo de acionistas vinculado por acordo de voto que seja titular do conjunto de ações ordinárias de emissão da Companhia que representem 50% (cinquenta por cento) do capital social da Companhia mais uma ação ordinária de emissão da Companhia.

§2º. Para o exercício do Drag Along, o acionista controlador deverá notificar por escrito os demais acionistas ("Notificação de Alienação"), com cópia para a Diretoria da Companhia, sobre o exercício do direito de Drag Along pretendido, bem como os termos, preço e demais condições da oferta, inclusive de pagamento da proposta feita pelo terceiro. Para fins de esclarecimento, o direito de Drag Along prevalecerá frente ao direito de preferência previsto no Artigo 20.

Esse documento foi assinado por PAULO CESAR LOPES ZEREDO, FERNANDO ANTONIO FONTES RODRIGUES, TATIANE ARAUJO PEREIRA, TATIANE ARAUJO PEREIRA, KARINA BONER LEO SILVA, KARINA BONER LEO SILVA, BRUNA BONER LEO SILVA e BRUNA BONER LEO SILVA. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/6RG6K-4BD8W-CM6KT-G2897

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/6RG6K-4BD8W-CM6KT-G2897.

JUCESP

§3º. A efetivação do Drag Along deverá ocorrer em até 90 (noventa) dias do exercício do Drag Along, mediante o pagamento nos termos da proposta feita ao acionista controlador, bem como a averbação dos registros nos livros societários da Companhia.

CAPÍTULO X
LIQUIDAÇÃO, DISSOLUÇÃO E EXTINÇÃO

Artigo 22. A Companhia entrará em dissolução, liquidação e extinção nos casos previstos em lei, ou em virtude de deliberação da Assembleia Geral.

§ 1º. O modo de liquidação será determinado em Assembleia Geral, que elegerá também o Conselho Fiscal que deverá funcionar no período de liquidação.

§ 2º. A Assembleia Geral nomeará o liquidante, fixará os seus honorários e estabelecerá as diretrizes para o seu funcionamento.

Esse documento foi assinado por PAULO CESAR LOPES ZEREDO, FERNANDO ANTONIO FONTES RODRIGUES, TATIANE ARAUJO PEREIRA, TATIANE ARAUJO PEREIRA, KARINA BONER LEO SILVA, KARINA BONER LEO SILVA, BRUNA BONER LEO SILVA e BRUNA BONER LEO SILVA. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/6RG6K-4BD8W-CM6KT-G2897

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/6RG6K-4BD8W-CM6KT-G2897.

JUCESP

MANIFESTO DE ASSINATURAS

Código de validação: 6RG6K-4BD8W-CM6KT-G2897

Esse documento foi assinado pelos seguintes signatários nas datas indicadas (Fuso horário de Brasília):

- PAULO CESAR LOPES ZEREDO (CPF 040.971.838-69) em 16/04/2024 16:57 - Assinado com certificado digital ICP-Brasil
- FERNANDO ANTONIO FONTES RODRIGUES (CPF 305.306.521-53) - FR EMPREENDIMENTOS E PARTICIPACOES LTDA (CNPJ 21.588.172/0001-06) em 16/04/2024 17:19 - Assinado com certificado digital ICP-Brasil
- TATIANE ARAUJO PEREIRA (CPF 007.291.271-50) em 16/04/2024 17:39 - Assinado com certificado digital ICP-Brasil
- TATIANE ARAUJO PEREIRA (CPF 007.291.271-50) em 16/04/2024 17:39 - Assinado com certificado digital ICP-Brasil
- KARINA BONER LEO SILVA (CPF 003.064.231-03) em 17/04/2024 12:04 - Assinado com certificado digital ICP-Brasil
- KARINA BONER LEO SILVA (CPF 003.064.231-03) em 17/04/2024 12:04 - Assinado com certificado digital ICP-Brasil
- BRUNA BONER LEO SILVA (CPF 003.064.121-79) em 18/04/2024 16:13 - Assinado com certificado digital ICP-Brasil
- BRUNA BONER LEO SILVA (CPF 003.064.121-79) em 18/04/2024 16:14 - Assinado com certificado digital ICP-Brasil

Para verificar as assinaturas, acesse o link direto de validação deste documento:

JUCESP

https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/6RG6K-4BD8W-CM6KT-G2897

14 08 24

Ou acesse a consulta de documentos assinados disponível no link abaixo e informe o código de validação:

https://signer.assinadorsfa.com.br/validate

Negócios

Adiante Recebíveis S.A.

CNPJ nº 33.013.052/0001-51 – NIRE 35300533186

Ata da Reunião do Conselho de Administração em realizada em 25/11/2019

Data/Hora/Local: 25/11/2019, 11hs, na sede. **Convocação e Presença:** Dispensada. A totalidade dos membros efetivos do Conselho de Administração da Companhia. **Mesa: Presidente:** Gustavo de Carvalho Blasco; **Secretário:** Daniel Marucci Soares. **Deliberações aprovadas:** A Primeira Emissão das Debêntures, com as seguintes características e condições: **(i) Número da emissão:** A primeira emissão constituira a 1ª emissão de debêntures da Companhia; **(ii) Data de Emissão:** Para todos os fins e feitos legais, a data de emissão das Debêntures será aquela prevista na Escritura; **(iii) Forma:** nominativa, sem emissão de cautelas ou certificados; **(iv) Conversibilidade:** simples, não conversíveis em ações de emissão da Companhia; **(v) Espécie:** As Debêntures da Primeira Emissão serão da espécie com garantia real, nos termos do artigo 58, caput, da Lei das Sociedades por Ações; **(vi) Número de Séries:** A Primeira Emissão será realizada em duas séries, sendo (i) as Debêntures emitidas no âmbito da Primeira Série denominadas "Debêntures Seniores", e (ii) as Debêntures emitidas no âmbito da Segunda Série denominadas "Debêntures Subordinadas"; **(vii) Garantia Real:** em garantia do fiel, correto, pontual e integral pagamento da totalidade das obrigações, principais e acessórias, da Emissora assumidas na Escritura e no Contrato de Cessão Fiduciária, incluindo o Valor Nominal Unitário ou o saldo do Valor Nominal Unitário, conforme o caso, acrescido dos Juros Remuneratórios, dos Encargos Moratórios e da Multa Não Compensatória, se for o caso, devidos pela Emissora nos termos da Escritura; e (ii) todo e qualquer custo ou despesa, inclusive com honorários advocatícios, comprovadamente incorridos pelo pelos Debenturistas em decorrência de processos, procedimentos, outras medidas judiciais ou extrajudiciais necessários à salvaguarda de seus direitos e prerrogativas decorrentes das Debêntures e desta Escritura, a Companhia cede fiduciariamente em garantia, em favor dos Debenturistas: (i) a totalidade das duplicatas originadas na plataforma eletrônica da Companhia, denominada Adiante Recebíveis, acessível pelo endereço eletrônico https://adiantesa.com, que forem adquiridas com os recursos das Debêntures ou com o saldo da Conta Vinculada ("Direitos Creditórios Vinculados"), de titularidade da Companhia, os quais se encontram listados no Contrato de Cessão Fiduciária e os quais deverão ser pagos em conta vinculada à operação, mediante decisão dos Debenturistas ("Conta Vinculada"); (ii) a totalidade dos direitos creditórios decorrentes da integralização das Debêntures; e (iii) a Conta Vinculada e os direitos de crédito, atuais ou futuros, decorrentes da Conta Vinculada. **(viii) Valor Total da Primeira Emissão:** O valor total da Primeira Emissão será de R$20.000.000,00, na Data de Emissão **(ix) Quantidade de Debêntures:** Serão emitidas 2.000 Debêntures da Primeira Emissão, sendo 1.001 Debêntures Seniores, e 999 Debêntures Subordinadas; **(x) Valor Nominal Unitário das Debêntures:** R$10.000,00, na Data de Emissão ("Valor Nominal Unitário"); **(xi) Forma de subscrição e Integralização:** As Debêntures serão subscritas, mediante assinatura do boletim de subscrição, nos termos previsto na Escritura, após inscrição e registro da Escritura na JUCESP e o registro da Garantia, e serão integralizadas na data de subscrição pelo Preço de Integralização, sendo o pagamento do Preço de Integralização realizado na forma abaixo, respeitado sempre o mínimo 49% do saldo devedor das Debêntures representado por Debêntures Subordinadas ("Razão de Garantia"). As Debêntures poderão ser subscritas em várias tranches, e uma ou mais oportunidades, respeitada sempre a Razão de Garantia, até o fim do Prazo de Alocação. As Debêntures Seniores e as Debêntures Subordinadas da Primeira Emissão serão subscritas e integralizadas no mesmo dia e de maneira concomitante de maneira a cumprir com a Razão de Garantia, podendo ocorrer a subscrição e integralização em uma ou mais datas, em tranches separadas, desde que respeitada a Razão de Garantia, ressalvado que as Debentures Subordinadas deverão ser subscritas e integralizadas antes das Debentures Seniores, podendo os Debenturistas Seniores exigir a comprovação da subscrição e integralização das Debentures Subordinadas para verificar o enquadramento da Razão de Garantia, antes de proceder com a integralização das Debentures Seniores ("Data de Integralização"). As Debêntures ser o integralizadas, na respectiva Data de Integralizaçãopelo Valor Nominal Unitário, em moeda corrente nacional, mediante depósito na Conta Vinculada, sem a interferência de instituição financeira integrante do sistema de distribuição e fora do âmbito da B3 ("Preço de Integralização"), sendo certo que as debêntures não subscritas deverão ser canceladas; **(xii) Atualização monetária do Valor Nominal Unitário:** o Valor Nominal Unitário de cada uma das Debêntures não será atualizado monetariamente; **(xiii) Destinação dos Recursos:** Até a data de 10/04/2020 ("Prazo de Alocação"), os recursos líquidos provenientes da captação por meio da Primeira Emissão serão destinados pela Emissora para aquisição de Direitos Creditórios que atendam cumulativamente os Critérios de Elegibilidade, a Política de Crédito, as Condições de Cessão e a Política de Validação, observado os demais termos e condições previstas na Escritura; **(xiv) Prazo e data de vencimento:** Respeitadas (i) a Ordem de Alocação, (ii) os Eventos de Vencimento Antecipado, e (iii) a Amortização Extraordinária Obrigatória, o vencimento final das Debêntures da Primeira Emissão ocorrerá em 14/08/2020 ("Data Final de Vencimento"); **(xv) Juros Remuneratórios:** As Debêntures farão jus a juros remuneratórios correspondentes a entre (a) 100% da variação acumulada das taxas médias diárias dos DI - Depósitos Interfinanceiros de um dia, "over extra-grupo", expressas na forma percentual ao ano, base 252 Dias Uteis, calculada e divulgada diariamente pela B3 no informativo diário, disponível: em sua página na internet (http://www.b3.com.br) ("Taxa DI - Over"); e (b) 100% da variação da Taxa DI Over acrescidos de um spread equivalente a 20% ao ano, base 252 dias úteis, conforme definido na Escritura de Emissão, incidentes sobre o Valor Nominal Unitário, desde a Data de Integralização até a Data Final de Vencimento, ou, se for o caso, até a data de vencimento ou pagamento antecipado ou Data de Amortização Extraordinária Obrigatória, conforme previsto nesta Escritura ("Juros Remuneratórios"). Os Juros Remuneratórios serão pagos conforme fórinula prevista na Escritura. **(xvi) Pagamento dos Juros Remuneratórios:** Após decorrido o Prazo de Alocação, os Juros Remuneratórios das Debêntures serão pagos, exclusivamente com os recursos da Conta Vinculada, em cada Data de Amortização Extraordinária Obrigatória ou na Data de Vencimento Final, respeitada a Ordem de Alocação. Nos termos da Escritura e da legislação aplicável vigente, os pagamentos devidos pela Emissora referentes a amortização dos Juros Remuneratórios das Debêntures, no âmbito da Primeira Emissão, estão condicionados ao efetivo pagamento dos Direitos Creditórios Vinculados na Conta Vmculada, os quais são cedidos em garantia aos Debenturistas, nos termos do Contrato de Cessão Fiduciária; **(xvii) Amortização Extraordinária Facultativa:** As Debêntures não poderão ser extraordinariamente amortizadas de forma antecipada pela Emissora, exceto nos casos de Amortização Extraordinária Obrigatória; **(xviii) Amortização Extraordinária Obrigatória:** Caso existam recursos disponíveis na Conta Vinculada em cada data de pagamento da Amortização Extraordinária Obrigatória, conforme descrito no quadro abaixo ("Data de Amortização Extraordinária Obrigatória"), a Emissora deverá proceder em tal data com a amortização extraordinária obrigatória das Debêntures ("Amortização Extraordinária" "Obrigatória") respeitadas sempre a Ordem de Alocação . **Amortização:** 1ª Amortização Extraordinária Obrigatória; **Data:** 10/04/2020. **Amortização:** 2ª Amortização Extraordinária Obrigatória; **Data:** 24/04/2020. **Amortização:** 3ª Amortização Extraordinária Obrigatória; **Data:** 08/05/2020. **Amortização:** 4ª Amortização Extraordinária Obrigatória; **Data:** 22/05/2020. **Amortização:** 5ª Amortização Extraordinária Obrigatória; **Data:** 05/06/2020. **Amortização:** 6ª Amortização Extraordinária Obrigatória; **Data:** 19/06/2020. **Amortização:** 7ª Amortização Extraordinária Obrigatória; **Data:** 03/07/2020. **Amortização:** 8ª Amortização Extraordinária Obrigatória; **Data:** 17/07/2020. **Amortização:** 9ª Amortização Extraordinária Obrigatória; **Data:** 31/07/2020. 10ª Amortização Extraordinária Obrigatória; **Data:** 14/08/2020. Por ocasião de cada Amortização Extraordinária Obrigatória, a Emissora deverá proceder com o pagamento do Valor Nominal Unitário, dos Juros Remuneratórios, das Despesas e de eventuais Encargos Moratórias e Multa Não Compensatória, na seguinte ordem, com os recursos disponíveis na conta vinculada, observada a ordem de alocação prevista na Escritura ("Ordem de Alocação") **(xix) Encargos Moratórios:** Sem prejuízo dos Juros Remuneratórios, ocorrendo impontualidade no pagamento pela Emissora de quaisquer obrigações pecuniárias relativas às Debêntures da Primeira Emissão, os débitos devidos, vencidos e não pagos, além de Juros Remuneratórios, serão acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, calculados pro rata temporis e capitalizados diariamente de forma exponencial, desde a data de inadimplemento até a data do efetivo pagamento, bem como de multa não compensatória de 2% sobre o valor devido, independentemente de aviso, notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, além de despesas razoavelmente incorridas para a cobrança (em conjunto, "Encargos Moratórias"). O descumprimento de determinadas obrigações por parte da Emissora, conforme previsto de maneira expressa na Escritura, ensejará a cobrança de Multa Não Compensatória equivalente a valor a ser determinado na Escritura, a ser paga pela Emissora aos Debenturistas Seniores em até 5 Dias. Úteis contados do recebimento de uma notificação pela Emissora enviada pelos Debenturistas Seniores exigindo o pagamento de Multa Não Compensatória ("Multa Não Compensatória"); **(xx) Aquisição Facultativa:** A Emissora poderá, a qualquer tempo, adquirir bebêntures em circulação, observado o disposto no artigo 55, § 3°, da Lei das Sociedades por Ações. As Debêntures adquiridas pela Emissora poderão, a critério da Emissora, ser canceladas, permanecer em tesouraria ou ser novamente colocadas no mercado, devendo, no primeiro caso, ser objeto de aditamento a esta Escritura; **(xxi) Colocação:** As Debêntures da Primeira Emissão serão emitidas para colocação privada, sem qualquer esforço de venda perante investidores realizado por instituição financeira integrante do sistema de distribuição de valores mobiliários; **(xxii) Vencimento antecipado:** Exceto conforme deliberado ou autorizado pela maioria simples dos Debenturistas Seniores, seja em sede de assembleia ou mediante documento escrito assinado pela maioria simples dos Debenturistas Seniores, os Debenturistas Seniores poderão declarar antecipadamente vencidas todas as obrigações constantes na Escritura e exigir o imediato pagamento pela Emissora do saldo do Valor Nominal Unitário, das Debêntures da Primeira Emissão, acrescido dos Juros Remuneratórios, dos Encargos Moratórias e de Multa Não Compensatória, se houver, calculados pro rata temporis a partir da Data de Integralização, conforme o caso, até a data do efetivo pagamento, e de quaisquer outros valores eventualmente devidos pela Emissora nos termos da Escritura, independenten:iente do recebimento de aviso, notificação, interpelação judicial ou extrajudicial ou de convocação de Assembleia Geral de Debenturistas, na ocorrência das hipóteses previstas em Lei e ainda na ocorrência de quaisquer dos eventos descritos na Escritura ("Eventos de Vencimento Antecipado"); **(xxiii) Demais características:** as demais características das Debêntures encontrar-se-ão descritas na Escritura. **2.** Autorizar a constituição da outorga da Garantia em favor dos Debenturistas, a ser estabelecida mediante a celebração do Contrato de Cessão Fiduciária. Nada mais. São Paulo, 25/11/2019. JUCESP nº 643.555/19-5 em 17/12/2019. Gisela Simiema Ceschin - Secretária Geral.

Urbsan Logística Ambiental S.A.

CNPJ/MF nº 35.351.726/0001-53 - NIRE 35.300.543.971

Assembleia Geral Ordinária realizada em 19 de fevereiro de 2024

Data/Hora/Local. Em 19/02/2024, 10hs, na sede social. **Convocação e presença.** Dispensada. Acionistas representando 100% do capital votante. **Mesa. Presidente** - **Sr. Ubiratan Sebastião de Carvalho**; **Secretária** - **Sra. Rosimar Cipriano Carvalho. Deliberações aprovadas.** O relatório da administração e o balanço patrimonial e o demonstrativo de resultados, relativos ao exercício findo em 31/12/2023, abstendo-se de votar os legalmente impedidos. Assim sendo fica consignado, em cumprimento ao disposto pelo artigo 132, inciso II da Lei nº 6.404/76, que em razão do resultado apurado no exercício social encerrado em 31/12/2022, fica prejudicada a deliberação a respeito da destinação do lucro líquido do exercício e da distribuição de dividendo. Nada mais. São Paulo, 19/02/2024. JUCESP nº 225.969/24-5 em 19/06/2024. Maria Cristina Frei - Secretária Geral.

Brauna FMI I Securitizadora S.A.

CNPJ/ME: nº 43.015.637 /0001-64 - NIRE 35.300.576.284

Ata de Assembleia Geral Extraordinária Realizada em 02/09/2022

Local/Data/Hora: Na Sede da Sociedade em 02/09/2022 às 10h30. **Convocação e Presença:** Dispensada. Presença dos acionistas representando a totalidade de ações. **Mesa:** Presidente, **Sr. Gustavo de Carvalho Blasco**, Secretário, **Sr. Gustavo Moreira Carvalho. Deliberações aprovadas: i) A** 1ª Emissão de Debêntures Simples, Não Conversíveis em Ações, Subordinada, para Colocação Privada, da **Brauna FMI I Securitizadora S.A.**, na quantidade de 50.000.000 de debêntures, cada qual com valor unitário de R$1,00, totalizando o valor de R$50.000.000,00; e **ii)** Os termos e condições estabelecidas pela Escritura de 1ª Emissão de Debêntures Simples, Não Conversíveis em Ações, Subordinada, para Colocação Privada, da **Brauna FMI I Securitizadora S.A.**, sendo certo e declarado que os Acionistas da Companhia estiveram presentes na modulação e estão cientes do conteúdo da Escritura; e **iii)** Em favor da diretoria da **Brauna FMI I Securitizadora S.A.**, de poderes para adotar todos e quaisquer atos e assinar todos e quaisquer documentos necessários à implementação e formalização da Emissão de Debêntures, incluindo eventuais aditamentos, bem como ratificação de todos e quaisquer atos até então adotados e todos e quaisquer documentos até então assinados pela diretoria da Emissora para formalização de referidas deliberações, incluindo, mas não se limitando a, negociar e firmar os termos e celebrar todos os instrumentos e praticar todos os atos necessários à efetivação da Emissão, incluindo, mas não se limitando, à celebração da Escritura de Emissão, Boletins de Subscrição e demais documentos da Emissão. Nada mais. JUCESP nº 484.682/22-2 em 26/09/2022. Gisela Simiema Ceschin - Secretária Geral.

Brauna FMI I Securitizadora S.A.

CNPJ nº 43.015.637/0001-64 – NIRE 35.300.576.284

Ata de Assembleia Geral Extraordinária realizada aos 22 dias de junho de 2023

Local/Data/Hora: Na Sede da Sociedade em 22/06/2023 às 10hs. **Convocação e Presença:** Dispensada. Acionistas representando a totalidade de ações. **Mesa:** Presidente, Sr. **João D'ottaviano Pucci Lima**, Secretário, Sra. Isabella Vendramini Fregolente. **Deliberações aprovadas: i)** A 2ª emissão de debêntures simples, não conversíveis em ações subordinada para colocação privada da Brauna FMI I Securitizadora S.A., na quantidade de 20.000.000 de debêntures, cada qual com valor unitário de R$1,00, totalizando o valor de R$20.000.000,00; **ii)** Os termos e condições estabelecidas pela Escritura de 2ª Emissão de Debêntures Simples, Não Conversíveis em Ações, Subordinada, para Colocação Privada, da Brauna FMI I Securitizadora S.A., sendo certo e declarado que os Acionistas da Companhia estiveram presentes na modulação e estão cientes do conteúdo da Escritura; e **iii)** Em favor da diretoria da Brauna FMI I Securitizadora S.A. de poderes para adotar todos e quaisquer atos e assinar todos e quaisquer documentos necessários à implementação e formalização da Emissão de Debêntures, incluindo eventuais adiantamentos, bem como ratificação de todos e quaisquer atos até então adotados e todos e quaisquer documentos até então assinados pela diretoria da Emissora para formalização de referidas deliberações, incluindo, mas não se limitando a, negociar e firmar os termos e celebrar todos os instrumentos e praticar todos os atos necessários à efetivação da Emissão, incluindo, mas não se limitando, à celebração da Escritura de Emissão, Boletins de Subscrição e demais documentos da Emissão. Nada mais. São Paulo, 22/06/2023. JUCESP nº 260.236/23-8 em 29/06/23. Maria Cristina Frei - Secretária Geral.

NTN Participações S.A.

CNPJ/MF nº 24.743.653/0001-29 – NIRE 35.300.491.131

Ata da Assembleia Geral Extraordinária realizada em 29 de dezembro de 2023

Data, Hora e Local: 29/12/2023, às 10:00 horas, na sede social da Companhia, à Avenida Brigadeiro Faria Lima nº 2.055, conjunto 132, sala 01, Jardim Paulistano, São Paulo-SP. **Convocação e Presenças:** dispensada a convocação prévia, tendo em vista o comparecimento dos representantes da totalidade do capital social. **3. Mesa: Jorge Justus Nitzan** – Presidente; e **José Antonio Miguel Neto –** Secretário. **4. Ordem do Dia**: **(i)** o aditamento da 1ª emissão de debêntures conversíveis em ações, em série única, da espécie com garantia flutuante, datada de 29/03/2018 ("1ª Emissão"); **(ii)** o aditamento da 2ª emissão de debêntures conversíveis em ações, em série única, da espécie com garantia flutuante, datada de 29/05/2018 ("2ª Emissão"); e **(iii)** o aditamento da 3ª emissão de debêntures conversíveis em ações, em série única, da espécie com garantia flutuante, datada de 04/06/2018 ("3ª Emissão"). **Deliberações:** considerando a Ata de Assembleia Geral Extraordinária da **Cygnus Participações S.A.**, CNPJ/MF nº 24.847.880/0001-02, primeira Debenturista, a qual deliberou pelo encerramento de suas atividades, bem como o encerramento das atividades de sua acionista **Cygnus LLC**, CNPJ/MF nº 27.832.585/0001-62, com a versão de seus ativos para a sociedade **Omachen Participações Ltda.**, CNPJ/MF nº 04.491.268/0001-24 e NIRE 35216931672 ("Omachen"), o Acionista aprova, sem quaisquer ressalvas: **(i)** O aditamento da 1ª Emissão, no valor principal total de R$60.000.000,00 para que conste como nova Debenturista a sociedade **Omachen**; **(ii)** O aditamento da 2ª Emissão, no valor principal total de R$ 53.000.000,00, para que conste como nova Debenturista a sociedade **Omachen**; e **(iii)** O aditamento da 3ª Emissão, no valor principal total de R$ 1.500.000,00, para que conste como nova Debenturista a sociedade **Omachen**. **Encerramento**: Nada mais a ser tratado. **Mesa: Jorge Justus Nitzan** – Presidente; **Jose Antonio Miguel Neto** – Secretário. **Acionista Presente: Jorge Justus Nitzan**. JUCESP – Registrado sob o nº 217.091/24-6 em 05/06/2024. Maria Cristina Frei – Secretária Geral.

Global Web Outsourcing do Brasil S.A.

CNPJ/MF nº 12.130.013/0001-64 - NIRE 353.0056305-1

Ata de Assembleia Geral Extraordinária realizada em 15 de abril de 2024

Data/Hora/Local: Em 15/04/2024, 17hs, na sede da Companhia. **Presença**: A totalidade dos acionistas da Companhia. **Convocação**: Dispensada. **Mesa**: Presidente, Bruna Boner Léo Silva, e Secretária, Karina Boner Léo Silva. **Deliberações aprovadas**: **(i)** Autorizar a lavratura da ata em forma de sumária; **(ii)** Tomar conhecimento e anuir com a renúncia da Sra. **Tatiane Araújo Pereira**, abaixo subscrita, ao cargo de Diretor da Companhia. **(iii)** Reeleger para o cargo de Diretora Presidente da Companhia a Sra. **Karina Boner Léo Silva**, brasileira, nutricionista, residente e domiciliada em Brasília/DF, tendo um mandato de 02 anos, sendo o respectivo termo de posse. A Diretora ora eleita declara sob a pena da Lei, não estar incurso em nenhum dos crimes previstos em Lei especial, que o impeça de exercer atividades mercantis. **(iv)** Os acionistas deliberaram ainda sobre a alteração dos artigos que compõem o Capítulo IV do Estatuto Social que passam a vigorar da seguinte forma: "**Artigo 11.** A Companhia será administrada por um Diretor, na forma da lei e deste Estatuto Social, Diretor, sem designação específica, eleito pela Assembleia Geral e por ela destituível a qualquer tempo, com mandato de 02 anos, permitida a reeleição. **§ 1°.** Ocorrendo vacância de cargo de Diretor, caberá à Assembleia Geral eleger o novo Diretor ou designar o substituto, fixando, em qualquer dos casos, o prazo da gestão. **§ 2º.** O Diretor tomará posse mediante a assinatura do respectivo termo de posse, lavrado em livro próprio, e permanecerá em seu cargo até a posse de seu sucessor. **§ 3º.** Compete ao Diretor exercer, individualmente, as atribuições que lhes forem atribuídas em reunião em Assembleia Geral, que poderá estabelecer denominação específica para o seu cargo. **Artigo 12.** O Diretor sempre que necessário. **§ 1º.** Instalar reunião e deliberar a qualquer tempo. **§ 2º.** Instalar reunião e deliberar registrando em livro próprio. **Artigo 13.** Compete ao Diretor exercer, individualmente, as atribuições que a lei, este Estatuto Social e a Assembleia Geral lhe conferirem para a prática dos atos necessários ao funcionamento regular da Companhia. **Artigo 14.** Compete ao Diretor da Companhia: (i) representar a Companhia, ativa e passivamente; (ii) zelar pela observância da lei, do Estatuto Social da Companhia e de eventuais Acordo de Acionistas arquivados na Companhia; (iii) zelar pelo cumprimento das deliberações tomadas nas Assembleias; (iv) administrar, gerir e superintender os negócios da Companhia; (v) emitir e aprovar instruções e regulamentos internos que julgar necessárias e úteis; (vi) elaborar o relatório anual da administração; (vii) abrir e encerrar filiais da Companhia. **Artigo 15.** A representação da Companhia dar-se-á sempre por meio da assinatura de: (i) do Diretor, isoladamente; ou, ainda, (ii) de 1 procurador nomeado, na forma dos parágrafos deste artigo. **§ 1°**. Os seguintes atos do administrador, nomeado diretor, somente poderão ser praticados mediante prévia aprovação dos acionistas detentores de no mínimo 70% do capital social: a) A concessão de empréstimos a terceiros, a acionistas e empregados; b) A constituição de procuradores "*ad judicia*" para o preparo ou a propositura de qualquer ação judicial em nome da sociedade; e c) A abertura e o encerramento de contas bancárias, bem como a mudança de assinaturas autorizadas a movimentá-las. **§ 2º**. Os seguintes atos são privativos dos acionistas, e somente poderão ser praticados por acionistas detentores de no mínimo 90% do capital social: a) A celebração de qualquer acordo que envolva a venda, cessão ou oneração da totalidade ou parte relevante dos negócios da Companhia; b) A outorga a quaisquer terceiros de direitos ou opções para adquirir ou deter qualquer ação ordinária do capital social; c) O aumento do capital social; d) A deliberação sobre falência ou concordata da Companhia; e) A constituição de hipoteca, alienação e criação de quaisquer ônus em relação aos ativos da Companhia; e f) A assunção pela sociedade de empréstimos bancários e obrigações de longo prazo, assim consideradas aquelas que excedam 12 meses. **§ 3º**. A outorga de procurações pela Companhia deverá ser obrigatoriamente assinada pelo Diretor, sempre que possível atribuindo poderes específicos, devendo possuir um prazo máximo de validade de 1 ano, com exceção das procurações (i) com poderes *ad judicia,* e (ii) com poderes para representação perante órgãos públicos federais, estaduais, municipais, incluindo, sem limitação, a Secretaria da Receita Federal, SECEX, DECEX, Secretarias da Fazenda Estaduais e Municipais, Prefeituras, que poderão possuir prazo de validade indeterminado. 6. Aprovadas por unanimidade as deliberações acima. O Estatuto Social da Companhia passará a vigorar conforme redação constante no Anexo IV à presente ata. Nada mais. Santana de Parnaíba – SP, 15/04/2024. JUCESP nº 222.598/24-4 em 14/06/2024. Maria Cristina Frei - Secretária Geral.

BRZ Brasia II (C) Investimentos Imobiliários S.A.

CNPJ/MF nº 35.121.721/0001-34 – NIRE 35.300.546.865

Ata da Assembleia Geral Extraordinária, realizada em 03/05/2024

Aos **03/05/2024**, às **10h**, com totalidade. **Mesa:** Presidente: Nessim Daniel Sarfati. Secretário: Luis Carlos Martins Ferreira. **Deliberações: (I)** O aumento do capital social, atualmente totalmente subscrito e integralizado, de R$ 2.105.263,00, por meio da emissão de 21.052.630 novas ações, todas nominativas e sem valor nominal, das quais: (a) 21.000.000 são ações ordinárias; e (b) 52.630 são ações preferenciais Classe A. **(II)** O capital social passa de R$ 238.295.642,44 para R$ 240.400.905,44, dividido em 2.424.009.054 ações nominativas e sem valor nominal, das quais: (a) 2.417.949.031 são ações ordinárias; e (b) 6.060.023 são ações preferenciais Classe A. As novas ações são totalmente subscritas e integralizadas, pelos atuais acionistas da Companhia. Nada mais. JUCESP nº **206.001/24-1** em sessão de **17/05/2024**. Maria Cristina Frei – Secretária Geral.

DÓLAR
compra/venda
Câmbio livre BC - R$ 5,3994 / R$ 5,4 **
Câmbio livre mercado - R$ 5,3893 / R$ 5,3913 *
Turismo - R$ 5,4154 / R$ 5,5954
(*) cotação média do mercado
(**) cotação do Banco Central
Variação do câmbio livre mercado no dia: -0,90%

BOLSAS
B3 (Ibovespa)
Variação: 1,06%
Pontos: 122.636
Volume financeiro: R$ 18,148 bilhões
Maiores altas: Magazine Luiza ON (12,28%), HapVida ON (5,99%), MRV ON (5,43%)
Maiores baixas: Embraer ON (-1,03%), CCR SA ON (-0,67%), Raizen PN (-0,35%)
S&P 500 (Nova York): -0,31%
Dow Jones (Nova York): 0,67%
Nasdaq (Nova York): -1,09%
CAC 40 (Paris): 1,03%
Dax 30 (Frankfurt): 0,89%
Financial 100 (Londres): 0,53%
Nikkei 225 (Tóquio): 0,54%
Hang Seng (Hong Kong): -0,0%
Shanghai Composite (Xangai): -1,17%
CSI 300 (Xangai e Shenzhen): -0,54%
Merval (Buenos Aires): -1,36%
IPC (México): -0,52%

ÍNDICES DE INFLAÇÃO
IPCA/IBGE
Setembro 2023: 0,26%
Outubro 2023: 0,24%
Novembro 2023: 0,28%
Dezembro 2023: 0,56%
Janeiro 2024: 0,42%
Fevereiro 2024: 0,83%
Março 2024: 0,16%
Abril 2024: 0,38%

25.06.24.indd 8 Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 899 24/06/2024 20:53:28

Global Web Outsourcing do Brasil S.A.

CNPJ/MF nº 12.130.013/0001-64 - NIRE 353.0056305-1

Ata de Assembleia Geral Extraordinária realizada em 15 de abril de 2024

1. Data, Hora e Local: Aos 15 dias do mês de abril de 2024, às 17 horas, na sede da Companhia, localizada na Cidade de Santana de Parnaíba, São Paulo, na Avenida Yojiro Takaoka, nº. 4384, conjunto 1010, 10º. Andar, Shopping Service, Alphaville, CEP 06541-038. **2. Presença**: A totalidade dos acionistas da Companhia, abaixo subscritos, conforme se verifica da assinatura no Livro de Registro de Presença de Acionistas. **3. Convocação**: Dispensada convocação prévia nos termos do art. 124, § 4º, da Lei nº. 6.404/76. **4. Mesa**: Presidente, Bruna Boner Léo Silva, e Secretária, Karina Boner Léo Silva. **5. Deliberações**: Por unanimidade de votos dos presentes, foi tomada a seguinte deliberação: **(i)** Autorizar a lavratura da ata a que se refere esta Assembleia Geral Extraordinária na forma de sumário, nos termos do art. 130, § 1°, da Lei n°. 6.404/76; **(ii)** Tomar conhecimento e anuir com a renúncia da Sra. **Tatiane Araújo Pereira**, abaixo subscrita, ao cargo de Diretor da Companhia, conforme carta por ela encaminhada, que passa a fazer parte integrante da presente ata sob a forma de Anexo I. A Diretora ora renunciante e a Companhia outorgam-se, mútua e reciprocamente, a mais ampla, plena, geral, rasa e irrevogável e irretratável quitação aos valores a ele eventualmente devidos, para nada mais reclamarem um do outro seja a que título for, no presente ou no futuro. **(iii)** Reeleger para o cargo de Diretora Presidente da Companhia a Sra. **Karina Boner Léo Silva**, brasileira, casada com separação de bens, nutricionista, portadora da carteira de identidade nº 2.330.861 SSP/DF, inscrita no CPF/ME sob o nº 003.064.231-03, residente e domiciliada SQN 115, Bloco A, Apartamento 601, Asa Norte, CEP 70772-010, Brasília – DF, ambas, com mandato de 02 (dois) anos, sendo o respectivo termo de posse, Anexo II, lavrado no livro próprio na presente data. A referida Diretora, presente a esta Reunião, declara, sob as penas da lei, que não está impedida, por lei especial, de exercerem a administração da companhia e nem condenada ou sob efeitos de condenação, a pena que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos; ou por crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão, peculato; ou contra a economia popular, contra o sistema financeiro nacional, contra as normas de defesa da concorrência, contra as relações de consumo, a fé pública ou a propriedade. **(iv)** Os acionistas deliberaram ainda sobre a alteração dos artigos que compõem o Capítulo IV do Estatuto Social que passam a vigorar da seguinte forma: "**Artigo 11.** A Companhia será administrada por um Diretor, na forma da lei e deste Estatuto Social, Diretor, sem designação específica, eleito pela Assembleia Geral e por ela destituível a qualquer tempo, com mandato de 02 (dois) anos, permitida a reeleição. **§ 1º.** Ocorrendo vacância de cargo de Diretor, caberá à Assembleia Geral eleger o novo Diretor ou designar o substituto, fixando, em qualquer dos casos, o prazo da gestão. **§ 2º.** O Diretor tomará posse mediante a assinatura do respectivo termo de posse, lavrado em livro próprio, e permanecerá em seu cargo até a posse de seu sucessor. **§ 3º.** Compete ao Diretor exercer, individualmente, as atribuições que lhes forem atribuídas em reunião em Assembleia Geral, que poderá estabelecer denominação específica para o seu cargo. **Artigo 12.** O Diretor sempre que necessário. **§ 1º.** Instalar reunião e deliberar a qualquer tempo. **§ 2º.** Instalar reunião e deliberar registrando em livro próprio. **Artigo 13.** Compete ao Diretor exercer, individualmente, as atribuições que a lei, este Estatuto Social e a Assembleia Geral lhe conferirem para a prática dos atos necessários ao funcionamento regular da Companhia. **Artigo 14.** Compete ao Diretor da Companhia: (i) representar a Companhia, ativa e passivamente; (ii) zelar pela observância da lei, do Estatuto Social da Companhia e de eventuais Acordo de Acionistas arquivados na Companhia; (iii) zelar pelo cumprimento das deliberações tomadas nas Assembleias; (iv) administrar, gerir e superintender os negócios da Companhia; (v) emitir e aprovar instruções e regulamentos internos que julgar necessárias e úteis; (vi) elaborar o relatório anual da administração; (vii) abrir e encerrar filiais da Companhia. **Artigo 15.** A representação da Companhia dar-se-á sempre por meio da assinatura de: (i) do Diretor, isoladamente; ou, ainda, (ii) de 1(um) procurador nomeado, na forma dos parágrafos deste artigo. **§ 1º**. Os seguintes atos do administrador, nomeado diretor, somente poderão ser praticados mediante prévia aprovação dos acionistas detentores de no mínimo 70% (setenta por cento) do capital social: a) A concessão de empréstimos a terceiros, a acionistas e empregados; b) A constituição de procuradores "*ad judicia*" para o preparo ou a propositura de qualquer ação judicial em nome da sociedade; e c) A abertura e o encerramento de contas bancárias, bem como a mudança de assinaturas autorizadas a movimentá-las. **§ 2º**. Os seguintes atos são privativos dos acionistas, e somente poderão ser praticados por acionistas detentores de no mínimo 90% (noventa por cento) do capital social: a) A celebração de qualquer acordo que envolva a venda, cessão ou oneração da totalidade ou parte relevante dos negócios da Companhia; b) A outorga a quaisquer terceiros de direitos ou opções para adquirir ou deter qualquer ação ordinária do capital social; c) O aumento do capital social; d) A deliberação sobre falência ou concordata da Companhia; e) A constituição de hipoteca, alienação e criação de quaisquer ônus em relação aos ativos da Companhia; e f) A assunção pela sociedade de empréstimos bancários e obrigações de longo prazo, assim consideradas aquelas que excedam 12 (doze) meses. **§ 3º**. A outorga de procurações pela Companhia deverá ser obrigatoriamente assinada pelo Diretor, sempre que possível atribuindo poderes específicos, devendo possuir um prazo máximo de validade de 1 (um) ano, com exceção das procurações (i) com poderes *ad judicia*, e (ii) com poderes para representação perante órgãos públicos federais, estaduais, municipais, incluindo, sem limitação, a Secretaria da Receita Federal, SECEX, DECEX, Secretarias da Fazenda Estaduais e Municipais, Prefeituras, que poderão possuir prazo de validade indeterminado. 6. Aprovadas por unanimidade as deliberações acima. O Estatuto Social da Companhia passará a vigorar conforme redação constante no Anexo IV à presente ata. **7. Encerramento**: Nada mais havendo a tratar, foi encerrada a presente reunião, da qual se lavrou a presente ata que depois de lida, foi aprovada e assinada por todos os presentes. Santana de Parnaíba – SP, 15/04/2024. Mesa: **Bruna Boner** Léo Silva, Presidente; **Karina Boner** Léo Silva, Secretária. Acionistas Presentes: **FR Empreendimentos e Participações EIRELI,** Fernando Antônio Fontes Rodrigues. **Gallaxia S.A,** Bruna Boner Léo Silva / Tatiane Araújo Pereira. **Midori Participações Societárias e Holding Ltda.,** Paulo César Lopes Zeredo. JUCESP nº 222.598/24-4 em 14/06/2024. Maria Cristina Frei - Secretária Geral.

Brauna FMI I Securitizadora S.A.

CNPJ/ME: nº 43.015.637 /0001-64 - NIRE 35.300.576.284

Ata de Assembleia Geral Extraordinária Realizada em 02 de setembro de 2022

1. Local, Data e Hora: Assembleia Geral de Acionistas ("AGE"), realizada junta à Sede da Sociedade por Ações, na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, à Rua Conceição de Monte Alegre, nº 107, Torre A, 9º andar, Cidade Monções, CEP 04563-060, no dia 02 de setembro de 2022, às 10h30min. **2. Convocação e Presença:** Dispensada a convocação prévia, diante da presença de todos os acionistas, representando a totalidade de ações de emissão da Companhia, nos termos do §4° do Artigo 124 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, conforme alterada ("Lei das Sociedades por ações"). **3. Mesa:** Como Presidente, **Sr. Gustavo de Carvalho Blasco** e, como Secretário, **Sr. Gustavo Moreira Carvalho. 4. Ordem do Dia:** Reuniram-se a totalidade dos acionistas da Companhia, com fim de deliberar, discutir e votar, nos termos do Artigo 52 e seguintes da Lei das Sociedade por Ações, o quanto segue: **i)** A 1ª Emissão de Debentures Simples, Não Conversíveis em Ações, Subordinadas, para Colocação Privada, da **Brauna FMI I Securitizadora S.A.**, na quantidade de 50.000.000 de debêntures, cada qual com valor unitário de R$1,00, totalizando o valor de R$50.000.000,00; e **ii)** Aprovação dos termos e condições estabelecidas pela Escritura de 1ª Emissão de Debentures Simples, Não Conversíveis em Ações, Subordinada, para Colocação Privada, da **Brauna FMI I Securitizadora S.A.**, sendo certo e declarado que os Acionistas da Companhia estiveram presentes na modulação e estão cientes do conteúdo da Escritura; e **iii)** A aprovação, em favor da diretoria da **Brauna FMI I Securitizadora S.A.**, de poderes para adotar todos e quaisquer atos e assinar todos e quaisquer documentos necessários à implementação e formalização da Emissão de Debêntures, incluindo eventuais aditamentos, bem como ratificação de todos e quaisquer atos até então adotados e todos e quaisquer documentos até então assinados pela diretoria da Emissora para formalização de referidas deliberações, incluindo, mas não se limitando a, negociar e firmar os termos e celebrar todos os instrumentos e praticar todos os atos necessários à efetivação da Emissão, incluindo, mas não se limitando, à celebração da Escritura de Emissão, Boletins de Subscrição e demais documentos da Emissão. **5. Deliberações:** Instalada a Assembleia Geral, os acionistas presentes deliberaram, por unanimidade de votos e sem quaisquer restrições ou ressalvas, o quanto segue: **i) Aprovar** a 1ª Emissão de Debêntures Simples, Não Conversíveis em Ações, Subordinada, para Colocação Privada, da **Brauna FMI I Securitizadora S.A.**, na quantidade de 50.000.000 de debêntures, cada qual com valor unitário de R$1,00, totalizando o valor de R$50.000.000,00; e **ii) Aprovar** os termos e condições estabelecidas pela Escritura de 1ª Emissão de Debêntures Simples, Não Conversíveis em Ações, Subordinada, para Colocação Privada, da **Brauna FMI I Securitizadora S.A.**, sendo certo e declarado que os Acionistas da Companhia estiveram presentes na modulação e estão cientes do conteúdo da Escritura; e **iii) Aprovar,** em favor da diretoria da **Brauna FMI I Securitizadora S.A.**, de poderes para adotar todos e quaisquer atos e assinar todos e quaisquer documentos necessários à implementação e formalização da Emissão de Debêntures, incluindo eventuais aditamentos, bem como ratificação de todos e quaisquer atos até então adotados e todos e quaisquer documentos até então assinados pela diretoria da Emissora para formalização de referidas deliberações, incluindo, mas não se limitando a, negociar e firmar os termos e celebrar todos os instrumentos e praticar todos os atos necessários à efetivação da Emissão, incluindo, mas não se limitando, à celebração da Escritura de Emissão, Boletins de Subscrição e demais documentos da Emissão. **6. Encerramento:** Nada mais tendo sido tratado, a Assembleia Geral foi encerrada com a lavratura desta ata, que foi aprovada e assinada por todos os presentes. **7. Assinaturas:** A presente Ata de Assembleia Geral Extraordinária tem como data de celebração o dia 02 de setembro de 2022, independente da conclusão posterior assinaturas, sendo certo que será assinada por meio de assinaturas eletrônicas, nos termos da Lei 13.874, de 20 de setembro de 2019, e da Medida Provisória 2.200-2 de 24 de agosto de 2001, do Decreto 10.278, de 18 de março de 2020, e, ainda, no Enunciado nº 297 do Conselho Nacional de Justiça, pelo Presidente, Secretário e pelos Acionistas **(Anexo I).** A presente ata é cópia fiel da ata lavrada no livro próprio da companhia. JUCESP nº 484.682/22-2 em 26/09/2022. Gisela Simiema Ceschin - Secretária Geral.

BRZ Brasia II (C) Investimentos Imobiliários S.A.

CNPJ/MF nº 35.121.721/0001-34 – NIRE 35.300.546.865

Ata da Assembleia Geral Extraordinária, realizada em 03/05/2024

Aos **03/05/2024**, às **10hrs**, com totalidade. **Mesa:** Presidente: Nessim Daniel Sarfati. Secretário: Luis Carlos Martins Ferreira. **Deliberações: (I)** O aumento do capital social da Companhia, atualmente totalmente subscrito e integralizado, no valor de R$ 2.105.263,00 (dois milhões, cento e cinco mil, duzentos e sessenta e três reais), por meio da emissão de 21.052.630 (vinte e um milhões, cinquenta e dois mil, seiscentas e trinta) novas ações, todas nominativas e sem valor nominal, com preço de emissão de R$ 0,10 (dez centavos de real) cada, das quais: (a) 21.000.000 (vinte e um milhões) são ações ordinárias; e (b) 52.630 (cinquenta e duas mil, seiscentas e trinta) são ações preferenciais Classe A. **(II)** Desta maneira, o capital social da Companhia passa de R$ 238.295.642,44 (duzentos e trinta e oito milhões, duzentos e noventa e cinco mil, seiscentos e quarenta e dois reais e quarenta e quatro centavos), totalmente subscrito e integralizado para R$ 240.400.905,44 (duzentos e quarenta milhões, quatrocentos mil, novecentos e cinco reais e quarenta e quatro centavos), dividido em 2.424.009.054 (dois bilhões, quatrocentas e vinte e quatro milhões, nove mil e cinquenta e quatro) ações nominativas e sem valor nominal, das quais: (a) 2.417.949.031 (dois bilhões, quatrocentas e dezessete milhões, novecentas e quarenta e nove mil e trinta e uma) são ações ordinárias; e (b) 6.060.023 (seis milhões, sessenta mil e vinte e três) são ações preferenciais Classe A. As novas ações ora emitidas são, neste ato, totalmente subscritas e integralizadas, em moeda corrente nacional, pelos atuais acionistas da Companhia, conforme os boletins de subscrição anexos à presente Ata (Anexos I e II). Nada mais. JUCESP nº **206.001/24-1** em sessão de **17/05/2024**. Maria Cristina Frei – Secretária Geral.

NTN Participações S.A.

CNPJ/MF nº 24.743.653/0001-29 – NIRE 35.300.491.131

Ata da Assembleia Geral Extraordinária realizada em 29 de dezembro de 2023

1. Data, Hora e Local da Assembleia: realizada aos 29 dias do mês de dezembro de 2023, às 10:00 horas, na sede social da NTN Participações S.A., localizada na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, à Avenida Brigadeiro Faria Lima nº 2.055, conjunto 132, sala 01, Jardim Paulistano, CEP 01452-001 ("Companhia"). **2. Convocação e Presenças:** dispensada a convocação prévia, nos termos do art. 124, § 4º da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, conforme alterada ("Lei das Sociedades por Ações"), tendo em vista o comparecimento dos acionistas representando a totalidade do capital social, conforme assinaturas apostas ao final desta Ata e no Livro de Presença de Acionistas da Companhia. **3. Mesa: Jorge Justus Nitzan** – Presidente; e **José Antonio Miguel Neto –** Secretário. **4. Ordem do Dia**: deliberar sobre: **(i)** o aditamento da 1ª (primeira) emissão de debêntures conversíveis em ações, em série única, da espécie com garantia flutuante, datada de 29 de março de 2018 ("1ª Emissão"); **(ii)** o aditamento da 2ª (segunda) emissão de debêntures conversíveis em ações, em série única, da espécie com garantia flutuante, datada de 29 de maio de 2018 ("2ª Emissão"); e **(iii)** o aditamento da 3ª (terceira) emissão de debêntures conversíveis em ações, em série única, da espécie com garantia flutuante, datada de 04 de junho de 2018 ("3ª Emissão"). **5. Deliberações:** Examinadas, discutidas e votadas as matérias constantes da Ordem do Dia, e considerando a Ata de Assembleia Geral Extraordinária da **Cygnus Participações S.A.**, CNPJ/MF nº 24.847.880/0001-02, primeira Debenturista, realizada em 07 de dezembro de 2023 e devidamente registrada em 20 de dezembro de 2023 sob nº 482.889/23-8, a qual deliberou pelo encerramento de suas atividades, bem como o encerramento das atividades de sua acionista **Cygnus LLC**, CNPJ/MF nº 27.832.585/0001-62, realizado em 29 de dezembro de 2023, com a versão de seus ativos para a sociedade **Omachen Participações Ltda.**, sociedade empresária limitada, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.491.268/0001-24, com sede na Avenida Brigadeiro Faria Lima, nº 2.055, conjunto 132, Jardim Paulistano, CEP 01452-001, na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, com seus atos constitutivos registrados perante a JUCESP sob o NIRE 35216931672 ("Omachen"), o Acionista aprova, e sem quaisquer ressalvas: **(i)** O aditamento da 1ª Emissão, no valor principal total de R$60.000.000,00 (sessenta milhões de reais) para que conste como nova Debenturista a sociedade **Omachen**; **(ii)** O aditamento da 2ª Emissão, no valor principal total de R$ 53.000.000,00 (cinquenta e três milhões de reais), para que conste como nova Debenturista a sociedade **Omachen**; e **(iii)** O aditamento da 3ª Emissão, no valor principal total de R$ 1.500.000,00 (um milhão e quinhentos mil reais), para que conste como nova Debenturista a sociedade **Omachen**. **6. Encerramento**: Nada mais havendo a ser tratado, o Sr. Presidente deu por encerrada a Assembleia Geral Extraordinária, da qual se lavrou a presente ata que, lida e achada conforme, foi por todos assinada. **Mesa: Jorge Justus Nitzan** – Presidente; **Jose Antonio Miguel Neto** – Secretário. **Acionista Presente: Jorge Justus Nitzan**. Junta Comercial do Estado de São Paulo. Certifico o registro sob o nº 217.091/24-6 em 05/06/2024. Maria Cristina Frei – Secretária Geral.

Brauna FMI I Securitizadora S.A.

CNPJ nº 43.015.637/0001-64 – NIRE 35.300.576.284

Ata de Assembleia Geral Extraordinária realizada aos 22 dias de junho de 2023

1. Local, Data e Hora: Assembleia Geral de Acionistas ("AGE"), realizada junta à Sede da Sociedade por Ações, na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, à Rua Conceição de Monte Alegre, nº 107, Torre A, 9° andar, Cidade Monções, CEP 04563-060, no dia 22/06/2023, às 10h00 da manhã. **2. Convocação e Presença:** Dispensada a convocação prévia, diante da presença de todos os acionistas, representando a totalidade de ações de emissão da Companhia, nos termos do §4º do Artigo 124 da Lei nº 6.404/76, conforme alterada ("Lei das S.A."). **3. Mesa:** Como Presidente, Sr. **João D'ottaviano Pucci Lima** e, como Secretário, Sra. Isabella Vendramini Fregolente. **4. Ordem do Dia:** Reuniram-se a totalidade dos acionistas da Companhia, com fim de deliberar, discutir e votar, nos termos do Artigo 52 e seguintes da Lei das S.A., o quanto segue: **i)** A 2ª Emissão de Debêntures Simples, Não Conversíveis em Ações, Subordinada, para Colocação Privada, da Brauna FMI I Securitizadora S.A., na quantidade de 20.000.000 de debêntures, cada qual com valor unitário de R$1,00, totalizando o valor de R$20.000.000,00; **ii)** Aprovação dos termos e condições estabelecidas pela Escritura de 2ª Emissão de Debêntures Simples, Não Conversíveis em Ações, Subordinada, para Colocação Privada, da Brauna FMI I Securitizadora S.A., sendo certo e declarado que os Acionistas da Companhia estiveram presentes na modulação e estão cientes do conteúdo da Escritura; e **iii)** A aprovação, em favor da diretoria da Brauna FMI I Securitizadora S.A. de poderes para adotar todos e quaisquer atos e assinar todos e quaisquer documentos necessários à implementação e formalização da Emissão de Debêntures, incluindo eventuais aditamentos, bem como ratificação de todos e quaisquer atos até então adotados e todos e quaisquer documentos até então assinados pela diretoria da Emissora para formalização de referidas deliberações, incluindo, mas não se limitando a, negociar e firmar os termos e celebrar todos os instrumentos e praticar todos os atos necessários à efetivação da Emissão, incluindo, mas não se limitando, à celebração da Escritura de Emissão, Boletins de Subscrição e demais documentos da Emissão. **Deliberações:** Instalada a Assembleia Geral, os acionistas presentes deliberaram, por unanimidade de votos e sem quaisquer restrições ou ressalvas, o quanto segue: **i)** Aprovar a 2ª emissão de debêntures simples, não conversíveis em ações subordinada para colocação privada da Brauna FMI I Securitizadora S.A., na quantidade de 20.000.000 de debêntures, cada qual com valor unitário de R$1,00, totalizando o valor de R$20.000.000,00; **ii)** Aprovar os termos e condições estabelecidas pela Escritura de 2ª Emissão de Debêntures Simples, Não Conversíveis em Ações, Subordinada, para Colocação Privada, da Brauna FMI I Securitizadora S.A., sendo certo e declarado que os Acionistas da Companhia estiveram presentes na modulação e estão cientes do conteúdo da Escritura; e **iii)** Aprovar, em favor da diretoria da Brauna FMI I Securitizadora S.A. de poderes para adotar todos e quaisquer atos e assinar todos e quaisquer documentos necessários à implementação e formalização da Emissão de Debêntures, incluindo eventuais adiantamentos, bem como ratificação de todos e quaisquer atos até então adotados e todos e quaisquer documentos até então assinados pela diretoria da Emissora para formalização de referidas deliberações, incluindo, mas não se limitando a, negociar e firmar os termos e celebrar todos os instrumentos e praticar todos os atos necessários à efetivação da Emissão, incluindo, mas não se limitando, à celebração da Escritura de Emissão, Boletins de Subscrição e demais documentos da Emissão. **6. Encerramento:** Nada mais tendo sido tratado, a Assembleia Geral foi encerrada com a lavratura desta ata, que foi aprovada e assinada por todos os presentes. **7. Assinaturas:** A presente Ata de Assembleia Geral Extraordinária tem como data de celebração o dia 22/06/2023, independente da conclusão posterior assinaturas, sendo certo que será assinada por meio de assinaturas eletrônicas, nos termos da Lei 13.874, de 20/09/2019, e da Medida Provisória 2.200-2 de 24/08/2001, do Decreto 10.278, de 18/03/2020, e, ainda, no Enunciado nº 297 do Conselho Nacional de Justiça, pelo Presidente, Secretário e pelos Acionistas **(Anexo I)**. A presente ata é cópia fiel da ata lavrada no livro próprio da companhia. São Paulo, aos 22/06/2023. Mesa: João D'ottaviano Pucci Lima, Presidente;Sra. Isabella Vendramini Fregolente, Secretário. JUCESP nº 260.236/23-8 em 29/06/23. Maria Cristina Frei - Secretária Geral.

Urbsan Logística Ambiental S.A.

CNPJ/MF nº 35.351.726/0001-53 - NIRE 35.300.543.971

Assembleia Geral Ordinária realizada em 19 de fevereiro de 2024

1. Data, Hora e Local. Em 19/02/2024, às 10hs, na sede social **Urbsan Logística Ambiental S.A.,** ("Companhia"), localizada na Rua Engenheiro Antonio Jovino nº 220, 22 andar, cj. 24, Vila Andrade, na cidade de São Paulo estado de São Paulo. **2. Convocação.** Dispensada a publicação dos editais de convocação pela imprensa, nos termos do §4º, do artigo 124, da Lei nº 6.404/76, tendo em vista a presença de acionistas representando a totalidade do capital social, conforme assinaturas apostas no livro de presença de acionistas. **3. Presença.** Acionistas representando 100% do capital votante, conforme assinaturas constantes no Livro de Presença de Acionistas, constituindo, assim, o quorum legal para aprovação das matérias constantes na ordem do dia. **4. Mesa. Presidente - Sr. Ubiratan Sebastião de Carvalho,** brasileiro, divorciado, engenheiro, portador da Carteira de Identidade RG nº 743224 SPTC/GO e inscrito no CPF/MF nº 215.544.201-72, residente e domiciliado à Rua Franz Schubert, nº 156, Apartamento 1303, Jd. Paulistano, São Paulo/SP, CEP 01454-020. **Secretária - Sra. Rosimar Cipriano Carvalho,** brasileira, divorciada, empresária, portadora da Carteira de Identidade RG nº 16.957.912-8, e inscrito no CPF/MF nº 052.049.878-00, residente e domiciliado à Avenida Jorge João Saad, nº 1001, apartamento 3, Vila Progredior, São Paulo/SP, CEP 05618-001. **5. Ordem do Dia.** (i) Tomar as contas dos administradores, examinar, discutir e votar o balanço e demonstrativo de resultados relativos ao exercício findo em 31/12/2023; **6. Deliberações.** A Secretaria realizou a leitura do relatório da administração sobre os negócios sociais e os principais fatos administrativos do exercício findo e o balanço patrimonial e o demonstrativo de resultados relativos ao exercício em 31/12/2023 e após a leitura, análise e discussão das matérias constantes da ordem do dia, os acionistas, sem qualquer reserva ou ressalva, decidiram aprovar, por unanimidade de votos, depois de examinados e discutidos, o relatório da administração e o balanço patrimonial e o demonstrativo de resultados, relativos ao exercício findo em 31/12/2023, abstendo-se de votar os legalmente impedidos. Assim sendo fica consignado, em cumprimento ao disposto pelo artigo 132, inciso II da Lei nº 6.404/76, que em razão do resultado apurado no exercício social encerrado em 31/12/2022, fica prejudicada a deliberação a respeito da destinação do lucro líquido do exercício e da distribuição de dividendo. **7. Encerramento.** Esgotada a Ordem do Dia e nada mais havendo tratar, a palavra foi oferecida a todos que dela quisessem fazer uso e, ninguém se manifestando o Sr. Presidente suspendeu a reunião pelo prazo necessário à lavratura desta ata, que foi autorizada pelos acionistas presentes, a ser lavrada sob a forma de sumário e publicada com omissão das assinaturas dos acionistas, após o que a sessão foi reaberta e a ata foi lida e, por se encontrar conforme, foi aprovada e assinada pelos presentes. Certificamos que a presente confere com o original lavrado no Livro de Registro de Atas de Assembleias Gerais da Companhia. São Paulo, 19/02/2024. Ubiratan Sebastião de Carvalho – Presidente, Rosimar Cipriano Carvalho – Secretária. Ubiratan Sebastião de Carvalho – Diretor Presidente, Rosimar Cipriano Carvalho – Diretora. Construrban Logística Ambiental Ltda. Em Recuperação Judicial, Acionista. Santo Amaro Participações Ltda., Acionista. São Pedro Incorporações e Participações S/C Ltda., Acionista. JUCESP nº 225.969/24-5 em 19/06/2024. Maria Cristina Frei - Secretária Geral.

Documento assinado e certificado digitalmente Conforme MP 2.200-2 de 24/08/2001Confira ao lado a autenticidade

A publicação acima foi realizada e certificada no dia 25/06/2024

ICP Brasil

Acesse a página de **Publicações Legais** no site do **Jornal Data Mercantil**, apontando a câmera do seu celular no QR Code, ou acesse o link: **www.datamercantil.com.br/publicidade_legal**

PROCURAÇÃO

OUTORGANTE: **Global Web Outsourcing do Brasil S.A.**, sociedade anônima, inscrita no CNPJ/ME sob o nº. 12.130.013/0001-64, sediada na Av. Yojiro Takaoka, nº 4384, Conj. 1010, 10º Andar, Shopping Service, Alphaville, CEP 06541-038, Santana de Parnaíba – SP, neste ato, representada por sua Diretora, **Karina Boner Léo Silva**, brasileira, casada com separação de bens, nutricionista, portadora da carteira de identidade nº 2.330.861 SSP/DF, inscrita no CPF/ME sob o nº 003.064.231-03, residente e domiciliada SQN 115, Bloco A, Apartamento 601, Asa Norte, CEP 70772-010, Brasília – DF.

OUTORGADOS: **Edervan Santos Ribeiro**, brasileiro, casado, administrador, portador da Carteira de Identidade n.º 1.133.681 SSP/SP e do CPF/ME n.º 573.609.791-53, residente e domiciliado em Altiplano Leste, Quadra 07, Conjunto 01, Lote 38, Minichacaras, Lago Sul, CEP 71681-991, Brasília – DF e **Mario Carvalho Gardenali**, brasileiro, solteiro, advogado, portador da Carteira de Identidade nº. 30.246.992-8 SSP/SP e do CPF/ME nº 281.172.278-51, residente e domiciliado na Rua Diana, nº 700, Apartamento 31, Perdizes, CEP 05019-000, São Paulo – SP.

PODERES: Poderes para o fim específico de representação da matriz e filiais, os outorgados acima qualificados, representando isoladamente e independentemente da ordem de nomeação, junto a Orgãos Públicos e Privados, tendo poderes bastantes e suficientes para assinar documentação de habilitação, propostas técnica, comerciais e/ou econômicas, participar de concorrências públicas e/ou particulares (RFP ou RFI), tomada de preços, pregões presenciais e eletrônicos, carta-convite, consultas públicas/particulares, audiências públicas/particulares, retirar editais, acordar, discordar, interpor recursos, assinar e renunciar ao direito de recurso, formular lances de preços presenciais (verbais) ou eletrônicos (sites autorizados), prestar declarações, realizar visitas e vistorias técnicas, apresentar informações no âmbito nacional e internacional, bem como demais poderes necessários ao fiel cumprimento do presente mandato, respeitando o ramo de atuação da OUTORGANTE. **Podendo Substabelecer.**

VALIDADE: Este presente mandato é válido até 02/01/2026.

Santana de Parnaíba – SP, 19 de Dezembro de 2024.

Global Web Outsourcing do Brasil S.A.
Karina Boner Léo Silva

Clicksign 9075bb4e-52ea-4731-a8bb-696304afa803 Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 901

Global Web - Licitaçao Edervan e Mario.pdf

Documento número #9075bb4e-52ea-4731-a8bb-696304afa803

Hash do documento original (SHA256): d55e19cd1b97121c311a067938ed8f23e40808ec3dcc2caa90eca0eb4e33ec61

Hash do PAdES (SHA256): f6168edf3976bcb9043a843e8cabecd75dbdc6cf6ab6077a1abb25981086f7e6

Assinaturas

Karina Boner Leo Silva

CPF: 003.064.231-03

Assinou em 20 dez 2024 às 20:07:03

Emitido por AC SOLUTI Multipla v5 G2- com Certificado Digital ICP-Brasil válido até 02 mar 2029

Log

19 dez 2024, 11:11:24	Operador com email rafaela.portela@gti.company na Conta 63cd5fe4-a9db-4694-b9bc-431a0c0a81ec criou este documento número 9075bb4e-52ea-4731-a8bb-696304afa803. Data limite para assinatura do documento: 18 de janeiro de 2025 (11:11). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
19 dez 2024, 11:11:56	Operador com email rafaela.portela@gti.company na Conta 63cd5fe4-a9db-4694-b9bc-431a0c0a81ec adicionou à Lista de Assinatura: *******9605 para assinar, via WhatsApp. Pontos de autenticação: Certificado Digital; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Karina Boner Leo Silva e CPF 003.064.231-03.
20 dez 2024, 20:07:03	Karina Boner Leo Silva assinou. Pontos de autenticação: certificado digital, tipo A3 e-cpf. CPF informado: 003.064.231-03. IP: 179.214.70.74. Componente de assinatura versão 1.1086.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
20 dez 2024, 20:07:04	Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 9075bb4e-52ea-4731-a8bb-696304afa803.

ICP Brasil

Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse https://www.clicksign.com/validador e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 9075bb4e-52ea-4731-a8bb-696304afa803, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.

PROCURAÇÃO

OUTORGANTE: **Global Web Outsourcing do Brasil S.A.**, sociedade anônima, inscrita no CNPJ/ME sob o nº. 12.130.013/0001-64, sediada na Av. Yojiro Takaoka, nº 4384, Conj. 1010, 10º Andar, Shopping Service, Alphaville, CEP 06541-038, Santana de Parnaíba – SP, neste ato, representada por sua Diretora, **Karina Boner Léo Silva**, brasileira, casada com separação de bens, nutricionista, portadora da carteira de identidade nº 2.330.861 SSP/DF, inscrita no CPF/ME sob o nº 003.064.231-03, residente e domiciliada SQN 115, Bloco A, Apartamento 601, Asa Norte, CEP 70772-010, Brasília – DF.

OUTORGADOS: **Edervan Santos Ribeiro**, brasileiro, casado, administrador, portador da Carteira de Identidade n.º 1.133.681 SSP/DF e do CPF/ME n.º 573.609.791-53, residente e domiciliado em Brasília – DF e **Mario Carvalho Gardenali**, brasileiro, solteiro, advogado, portador da Carteira de Identidade nº. 30.246.992-8 SSP/SP e do CPF/ME nº 281.172.278-51, residente e domiciliado em São Paulo – SP.

PODERES: Poderes para o fim específico de representação da matriz e filiais, os outorgados acima qualificados, representando isoladamente e independentemente da ordem de nomeação, junto a Orgãos Públicos e Privados, tendo poderes bastantes e suficientes para assinar documentação de habilitação, propostas técnica, comerciais e/ou econômicas, participar de concorrências públicas e/ou particulares (RFP ou RFI), tomada de preços, pregões presenciais e eletrônicos, carta-convite, consultas públicas/particulares, audiências públicas/particulares, retirar editais, acordar, discordar, interpor recursos, assinar e renunciar ao direito de recurso, formular lances de preços presenciais (verbais) ou eletrônicos (sites autorizados), prestar declarações, realizar visitas e vistorias técnicas, apresentar informações no âmbito nacional e internacional, bem como demais poderes necessários ao fiel cumprimento do presente mandato, respeitando o ramo de atuação da OUTORGANTE. **Podendo Substabelecer.**

VALIDADE: Este presente mandato é válido até 02/01/2027.

Santana de Parnaíba – SP, 02 de janeiro de 2026.

Global Web Outsourcing do Brasil S.A.
Karina Boner Léo Silva

ZapSign de7e9d64-904f-4842-93f3-b6c12e475a9f. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

Relatório de Assinaturas

Datas e horários em UTC-0300 (America/Sao_Paulo)
Última atualização em 09 Dezembro 2025, 15:27:26

Status: Assinado
Documento: Global Web - Licitaçao Edervan E Mario 2026.Pdf
Número: de7e9d64-904f-4842-93f3-b6c12e475a9f
Data da criação: 09 Dezembro 2025, 11:39:30
Hash do documento original (SHA256): 98cca82641842c2a1412019aeec7fcc3c23aa5fbb1dd7b4209dd28e439e4d3a6

Assinaturas

1 de 1 Assinaturas

KARINA BONER LÉO SILVA
Certificado digital. Verifique se já assinou com ITI ou verificador ZapSign .

INTEGRIDADE CERTIFICADA - ICP-BRASIL

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.
Confirme a integridade do documento aqui.

Este Log é exclusivo e parte integrante do documento número de7e9d64-904f-4842-93f3-b6c12e475a9f, segundo os Termos de Uso da ZapSign , disponíveis em zapsign.com.br

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA CIVIL
DPT - INSTITUTO DE IDENTIFICAÇÃO



Polegar Direito



ASSINATURA DO TITULAR

CARTEIRA DE IDENTIDADE

Indústria Gráfica Brasileira Ltda

Recomenda-se não plastificar

VÁLIDA EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL

REGISTRO GERAL **2.330.861**

DATA DE EXPEDIÇÃO 03/05/2018

NOME
KARINA BONER LÉO SILVA

FILIAÇÃO
RUBENS CARLOS DA SILVA SOBRINHO
MARIA CRISTINA BONER LÉO SILVA

NATURALIDADE
BRASÍLIA / DF

DATA DE NASCIMENTO
17/03/1984

DOC ORIGEM
C.CAS., 021253.01.55.2015.2.00109.175.0032477.35 (04/12/2017)
BRASÍLIA - DF

CPF
003.064.231-03

59916379

Arnaldo Fontenele de A. Júnior
ASSINATURA DO DIRETOR

PIB 01

LEI Nº 7.116 DE 29/08/83

Indústria Gráfica Brasileira Ltda

CARTEIRA DE IDENTIDADE PROFISSIONAL





REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
Conselho Federal de Administração
Conselho Regional de Administração
do Distrito Federal

Registro	Data do Registro	
CRA/DF Nº 019816	17/10/2007	1ª VIA

Nome
Edervan Santos Ribeiro

Assinatura do Portador

VÁLIDA EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL - LEI 6.206/75

Nacionalidade	Naturalidade	Data de Nascimento
Brasileira	Campo Mourão/PR	05/04/1972

RG	Órgão Expedidor	Expedição do RG	CPF
1.133.681	SSP/DF	12/12/1986	573.609.791-53

Filiação João Ribeiro da Silva
Lelenveth Santos Ribeiro

Diplomado por	Registro MEC Nº
IESB	381

Identidade profissional de ADMINISTRADOR, habilitado na forma da alínea a do Art. 3º, da Lei 4.769 de 09/09/65.

Brasília/DF, 22/10/2007
Local e Data de Expedição

Presidente do CRA/DF



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA
SECRETARIA NACIONAL DE TRÂNSITO

CARTEIRA NACIONAL DE HABILITAÇÃO / DRIVER LICENSE / PERMISO DE CONDUCCIÓN

VÁLIDA EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL

2435375553

2 e 1 NOME E SOBRENOME: MARIO CARVALHO GARDENALI

1ª HABILITAÇÃO: 28/08/1997

3 DATA, LOCAL E UF DE NASCIMENTO: 28/07/1979, SAO PAULO, SP

4a DATA EMISSÃO: 15/08/2022

4b VALIDADE: 13/08/2032

ACC:

D

4c DOC IDENTIDADE / ÓRG EMISSOR / UF: 30246992 SSP SP

4d CPF: 281.172.278-51

5 Nº REGISTRO: 02581458208

9 CAT HAB: AB

NACIONALIDADE: BRASILEIRO

FILIAÇÃO: GERALDO JOSE GARDENALI

MARIA TERESA NATEL CARVALHO GARDENALI

7 ASSINATURA DO PORTADOR



9	10	11	12
ACC			
A		13/08/2032	
A1			
B		13/08/2032	
B1			
C			
C1			

9	10	11	12
D			
D1			
BE			
CE			
C1E			
DE			
D1E			

12 OBSERVAÇÕES

ASSINADO DIGITALMENTE
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO
17196110441
SP012116795

LOCAL: TIETE, SP

2435375553

SÃO PAULO

2 e 1. Nome e Sobrenome / Name and Surname / Nombre y Apellidos – Primeira Habilitação / First Driver License / Primera Licencia de Conducir – 3. Data e Local de Nascimento / Date and Place of Birth DD/MM/YYYY / Fecha y Lugar de Nacimiento – 4a. Data de Emissão / Issuing Date DD/MM/YYYY / Fecha de Emisión – 4b. Data de Validade / Expiration Date DD/MM/YYYY / Valido Hasta – ACC – 4c. Documento Identidade - Órgão emissor / Identity Document - Issuing Authority / Documento de Identificación - Autoridad Expedidora – 4d. CPF – 5. Número de registro da CNH / Driver License Number / Número de Permiso de Conducir – 9. Categoria de Veículos da Carteira de Habilitação / Driver license Class / Categoría de Permisos de Conducir – Nacionalidade / Nationality / Nacionalidad – Filiação / Filiation / Filiación – 12. Observações / Observations / Observaciones - Local / Place / Lugar

I<BRA025814582<089<<<<<<<<<<<<
7907289M3208139BRA<<<<<<<<<<<4
MARIO<<CARVALHO<GARDENALI<<<<<

QR-CODE

Documento assinado com certificado digital em conformidade com a Medida Provisória nº 2200-2/2001. Sua validade poderá ser confirmada por meio do programa Assinador Serpro.

As orientações para instalar o Assinador Serpro e realizar a validação do documento digital estão disponíveis em: https://www.serpro.gov.br/assinador-digital.

SERPRO / SENATRAN

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA

NÚMERO DE INSCRIÇÃO	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DE ABERTURA
12.130.013/0003-26 **FILIAL**		**13/06/2018**

NOME EMPRESARIAL
GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.

TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA)	PORTE
GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL	**DEMAIS**

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL
62.03-1-00 - Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador não-customizáveis

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS
62.02-3-00 - Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis
62.04-0-00 - Consultoria em tecnologia da informação
62.09-1-00 - Suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação
63.11-9-00 - Tratamento de dados, provedores de serviços de aplicação e serviços de hospedagem na internet
77.33-1-00 - Aluguel de máquinas e equipamentos para escritórios
82.20-2-00 - Atividades de teleatendimento

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA
205-4 - Sociedade Anônima Fechada

LOGRADOURO	NÚMERO	COMPLEMENTO
ST COMERCIAL NORTE, QUADRA 05, BLOCO A,	**50**	**SALA 716 EDIF BRASILIA SHOPPING**

CEP	BAIRRO/DISTRITO	MUNICÍPIO	UF
70.715-900	**ASA NORTE**	**BRASILIA**	**DF**

ENDEREÇO ELETRÔNICO	TELEFONE
SUED.SALIM@GLOBALWEB.COM.BR	**(11) 3426-3200**

ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR)
*****

SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL
ATIVA	**13/06/2018**

MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL

SITUAÇÃO ESPECIAL	DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL
********	********

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 2.119, de 06 de dezembro de 2022.

Emitido no dia **12/12/2025** às **09:04:53** (data e hora de Brasília). Página: **1/1**

CADASTRO FISCAL DO DISTRITO FEDERAL

COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO NO CADASTRO FISCAL DO DISTRITO FEDERAL - DIF

Imprimir

CF/DF 07.881.543/002-31 **CPF/CNPJ** 12.130.013/0003-26 **DataConcessão** 16/10/2018

Denominação social GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.

Título do Estabelecimento - Nome Fantasia GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL

Natureza Jurídica/Tipo de Contribuinte XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Qualificação do Contribuinte ISS E ICMS

FAC - Número do Protocolo
969-00927/10

Regime de Tributação do ISS REGIME NORMAL DE APURACAO

Faixa do ISS XX

Data de enquadramento no ISS
13/08/2018

Regime de Tributação do ICMS REGIME NORMAL DE APURACAO

Faixa do ICMS XX

Data de enquadramento no ICMS
13/08/2018

Descrição Atividade Econômica do ISS SUPORTE TECNICO, MANUTENCAO E OUTROS SERVICOS EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO

Código da Atividade - ISS J6209-1/00-00 **Data de Início de Atividade - ISS** 13/06/2018

Descrição da Atividade Econômica do ICMS COMERCIO ATACADISTA DE SUPRIMENTOS PARA INFORMATICA

Código da Atividade - ICMS G4651-6/02-00 **Data de Início de Atividade - ICMS** 13/06/2018

Endereço COMERCIAL NORTE, QUADRA 05, BLOCO A, 50 SALA 716 EDIF BRASILIA SHOPPIN **CEP** 70.715-900

Bairro ASA NORTE **Cidade** BRASILIA **UF** DF

Situação Cadastral ATIVA **Data** 31/10/2023

Atividade secundária - ICMS

CNAE-Fiscal:
G475120100
Descrição da atividade:
COMERCIO VAREJISTA ESPECIALIZADO DE EQUIPAMENTOS E SUPRIMENTOS DE INFORMATICA
Data de início:
24/11/2021

Atividade secundária - ISS

CNAE-Fiscal:
G475120100
Descrição da atividade:
COMERCIO VAREJISTA ESPECIALIZADO DE EQUIPAMENTOS E SUPRIMENTOS DE INFORMATICA
Data de início:
24/11/2021

CNAE-Fiscal:
J620230000
Descrição da atividade:
DESENVOLVIMENTO E LICENCIAMENTO DE PROGRAMAS DE COMPUTADOR CUSTOMIZAVEIS
Data de início:
13/06/2018

CNAE-Fiscal:
J620310000
Descrição da atividade:
DESENVOLVIMENTO E LICENCIAMENTO DE PROGRAMAS DE COMPUTADOR NAO-CUSTOMIZAVEIS
Data de início:
13/06/2018

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 909

CNAE-Fiscal:
J620400000
Descrição da atividade:
CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO
Data de início:
13/06/2018

CNAE-Fiscal:
J631190000
Descrição da atividade:
TRATAMENTO DE DADOS, PROVEDORES DE SERVICOS DE APLICACAO E SERVICOS DE HOSPEDAGEM NA INTERNET
Data de início:
24/11/2021

CNAE-Fiscal:
N773310000
Descrição da atividade:
ALUGUEL DE MAQUINAS E EQUIPAMENTOS PARA ESCRITORIOS
Data de início:
13/06/2018

Este documento foi emitido no dia 31/10/2023 na Internet pelo portal Agênci@Net
.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 910

MINISTÉRIO DA FAZENDA
Secretaria da Receita Federal do Brasil
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional

CERTIDÃO POSITIVA COM EFEITOS DE NEGATIVA DE DÉBITOS RELATIVOS AOS TRIBUTOS FEDERAIS E À DÍVIDA ATIVA DA UNIÃO

Nome: GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.
CNPJ: 12.130.013/0001-64

Ressalvado o direito de a Fazenda Nacional cobrar e inscrever quaisquer dívidas de responsabilidade do sujeito passivo acima identificado que vierem a ser apuradas, é certificado que:

1. constam débitos administrados pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) com exigibilidade suspensa nos termos do art. 151 da Lei nº 5.172, de 25 de outubro de 1966 - Código Tributário Nacional (CTN), ou objeto de decisão judicial que determina sua desconsideração para fins de certificação da regularidade fiscal, ou ainda não vencidos; e

2. constam nos sistemas da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN) débitos inscritos em Dívida Ativa da União (DAU) com exigibilidade suspensa nos termos do art. 151 do CTN, ou garantidos mediante bens ou direitos, ou com embargos da Fazenda Pública em processos de execução fiscal, ou objeto de decisão judicial que determina sua desconsideração para fins de certificação da regularidade fiscal.

Conforme disposto nos arts. 205 e 206 do CTN, este documento tem os mesmos efeitos da certidão negativa.

Esta certidão é válida para o estabelecimento matriz e suas filiais e, no caso de ente federativo, para todos os órgãos e fundos públicos da administração direta a ele vinculados. Refere-se à situação do sujeito passivo no âmbito da RFB e da PGFN e abrange inclusive as contribuições sociais previstas nas alíneas 'a' a 'd' do parágrafo único do art. 11 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

A aceitação desta certidão está condicionada à verificação de sua autenticidade na Internet, nos endereços <http://rfb.gov.br> ou <http://www.pgfn.gov.br>.

Certidão emitida gratuitamente com base na Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 2/10/2014.
Emitida às 07:35:03 do dia 02/10/2025 <hora e data de Brasília>.
Válida até 31/03/2026.
Código de controle da certidão: **7BB8.A039.C1A4.6100**
Qualquer rasura ou emenda invalidará este documento.

Observações RFB:
Contribuinte possui arrolamento de bens, conforme Lei nº 9532/1997.

PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO

CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS TRABALHISTAS

Nome: GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A. (MATRIZ E FILIAIS)
CNPJ: 12.130.013/0003-26
Certidão nº: 64495684/2025
Expedição: 29/10/2025, às 07:41:44
Validade: 27/04/2026 - 180 (cento e oitenta) dias, contados da data de sua expedição.

Certifica-se que **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A. (MATRIZ E FILIAIS)**, inscrito(a) no CNPJ sob o nº **12.130.013/0003-26**, **NÃO CONSTA** como inadimplente no Banco Nacional de Devedores Trabalhistas.
Certidão emitida com base nos arts. 642-A e 883-A da Consolidação das Leis do Trabalho, acrescentados pelas Leis ns.° 12.440/2011 e 13.467/2017, e no Ato 01/2022 da CGJT, de 21 de janeiro de 2022.
Os dados constantes desta Certidão são de responsabilidade dos Tribunais do Trabalho.
No caso de pessoa jurídica, a Certidão atesta a empresa em relação a todos os seus estabelecimentos, agências ou filiais.
A aceitação desta certidão condiciona-se à verificação de sua autenticidade no portal do Tribunal Superior do Trabalho na Internet (http://www.tst.jus.br).
Certidão emitida gratuitamente.

INFORMAÇÃO IMPORTANTE
Do Banco Nacional de Devedores Trabalhistas constam os dados necessários à identificação das pessoas naturais e jurídicas inadimplentes perante a Justiça do Trabalho quanto às obrigações estabelecidas em sentença condenatória transitada em julgado ou em acordos judiciais trabalhistas, inclusive no concernente aos recolhimentos previdenciários, a honorários, a custas, a emolumentos ou a recolhimentos determinados em lei; ou decorrentes de execução de acordos firmados perante o Ministério Público do Trabalho, Comissão de Conciliação Prévia ou demais títulos que, por disposição legal, contiver força executiva.

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA
SUBSECRETARIA DA RECEITA

CERTIDÃO POSITIVA DE DÉBITOS COM EFEITO DE NEGATIVA

CERTIDÃO Nº: 341109835832025
NOME: GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.
ENDEREÇO: COMERCIAL NORTE, QUADRA 05, BLOCO A, SALA 716 EDIF BRASILIA SHOPPING 5
CIDADE: ASA NORTE
CNPJ: 12.130.013/0003-26
CF/DF 0788154300231
FINALIDADE: JUNTO A ORGAOS PUBLICOS

_____ CERTIFICAMOS QUE _____

PARCELAMENTO ADMINISTRATIVO COM PARCELAS VINCENDAS.

Pelos débitos acima responde solidariamente o adquirente, com base no art. 130 da Lei 5.172/66 – CTN.
Certidão Positiva com Efeito de Negativa, com base no art. 151 combinado com o art. 206 da Lei 5.172/66 – CTN.
Fica ressalvado o direito de a Fazenda Pública do Distrito Federal cobrar, a qualquer tempo, débitos que venham a ser apurados.
Esta certidão abrange consulta a todos os débitos, inclusive os relativos à Dívida Ativa.

Certidão expedida conforme Decreto Distrital nº 23.873 de 04/07/2003, gratuitamente.
Válida até 27 de janeiro de 2026. *

Certidão emitida via internet em 29/10/2025 às 07:54:14 e deve ser validada no endereço https://www.receita.fazenda.df.gov.br.

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA
SUBSECRETARIA DA RECEITA

CERTIDÃO POSITIVA DE DÉBITOS COM EFEITO DE NEGATIVA

CERTIDÃO Nº: 341109835882025
NOME: GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.
ENDEREÇO: COMERCIAL NORTE, QUADRA 05, BLOCO A, SALA 716 EDIF BRASILIA SHOPPING 5
CIDADE: ASA NORTE
CNPJ: 12.130.013/0003-26
CF/DF 0788154300231
FINALIDADE: LICITACAO

_____ CERTIFICAMOS QUE _____

PARCELAMENTO ADMINISTRATIVO COM PARCELAS VINCENDAS.

Pelos débitos acima responde solidariamente o adquirente, com base no art. 130 da Lei 5.172/66 – CTN.
Certidão Positiva com Efeito de Negativa, com base no art. 151 combinado com o art. 206 da Lei 5.172/66 – CTN.
Fica ressalvado o direito de a Fazenda Pública do Distrito Federal cobrar, a qualquer tempo, débitos que venham a ser apurados.
Esta certidão abrange consulta a todos os débitos, inclusive os relativos à Dívida Ativa.

Certidão expedida conforme Decreto Distrital nº 23.873 de 04/07/2003, gratuitamente.
Válida até 27 de janeiro de 2026. *

Certidão emitida via internet em 29/10/2025 às 07:54:32 e deve ser validada no endereço https://www.receita.fazenda.df.gov.br.

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA
SUBSECRETARIA DA RECEITA

CERTIDÃO POSITIVA DE DÉBITOS COM EFEITO DE NEGATIVA

CERTIDÃO Nº: 341109835812025
NOME: GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.
ENDEREÇO: COMERCIAL NORTE, QUADRA 05, BLOCO A, SALA 716 EDIF BRASILIA SHOPPING 5
CIDADE: ASA NORTE
CNPJ: 12.130.013/0003-26
CF/DF 0788154300231
FINALIDADE: JUNTO AO GDF

_____ CERTIFICAMOS QUE _____

PARCELAMENTO ADMINISTRATIVO COM PARCELAS VINCENDAS.

Pelos débitos acima responde solidariamente o adquirente, com base no art. 130 da Lei 5.172/66 – CTN.
Certidão Positiva com Efeito de Negativa, com base no art. 151 combinado com o art. 206 da Lei 5.172/66 – CTN.
Fica ressalvado o direito de a Fazenda Pública do Distrito Federal cobrar, a qualquer tempo, débitos que venham a ser apurados.
Esta certidão abrange consulta a todos os débitos, inclusive os relativos à Dívida Ativa.

Certidão expedida conforme Decreto Distrital nº 23.873 de 04/07/2003, gratuitamente.
Válida até 27 de janeiro de 2026. *

Certidão emitida via internet em 29/10/2025 às 07:53:18 e deve ser validada no endereço https://www.receita.fazenda.df.gov.br.

GOVERNO DO ESTADO DO MARANHÃO
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

CERTIDÃO NEGATIVA DE DÍVIDA ATIVA

Nº Certidão: 116104/25 **Data da Certidão:** 10/12/2025 07:48:58

CPF/CNPJ CONSULTADO: **12130013000326**

Certificamos que, após a realização das consultas procedidas no sistema desta Secretaria e na forma do disposto do artigo 156 da lei nº 2.231 de 29/12/1962, substanciado pelos, 240 a 242, da lei nº 7.799, de 19/12/2002, bem como prescreve no artigo 205 da lei nº 5.172, de 25 de outubro de 1966 (Código Tributário Nacional), não constam débitos inscritos na Dívida Ativa, em nome do sujeito passivo acima identificado.

Validade da Certidão: 90 (noventa) dias: 10/03/2026.

A autenticidade desta certidão deverá ser confirmada no endereço: http://portal.sefaz.ma.gov.br/, clicando no item "Certidões" e em seguida em "Validação de Certidão Negativa de Dívida Ativa".

CERTIDÃO EMITIDA GRATUITAMENTE.

Data Impressão: 10/12/2025 07:48:58

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO

Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica

Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados consolidados de consultas eletrônicas realizadas diretamente nos bancos de dados dos respectivos cadastros. A responsabilidade pela veracidade do resultado da consulta é do Órgão gestor de cada cadastro consultado. A informação relativa à razão social da Pessoa Jurídica é extraída do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, mantido pela Receita Federal do Brasil.

Consulta realizada em: 16/12/2025 06:52:04

Informações da Pessoa Jurídica:

Razão Social: **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA**
CNPJ: **12.130.013/0003-26**

Resultados da Consulta Eletrônica:

Órgão Gestor: **TCU**
Cadastro: **Licitantes Inidôneos**
Resultado da consulta: **Nada Consta**

Para acessar a certidão original no portal do órgão gestor, clique AQUI.

Órgão Gestor: **CNJ**
Cadastro: **CNIA - Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade**
Resultado da consulta: **Nada Consta**

Para acessar a certidão original no portal do órgão gestor, clique AQUI.

Órgão Gestor: **Portal da Transparência**
Cadastro: **Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas**
Resultado da consulta: **Nada Consta**

Para acessar a certidão original no portal do órgão gestor, clique AQUI.

Órgão Gestor: **Portal da Transparência**
Cadastro: **CNEP - Cadastro Nacional de Empresas Punidas**
Resultado da consulta: **Nada Consta**

Para acessar a certidão original no portal do órgão gestor, clique AQUI.

Obs: A consulta consolidada de pessoa jurídica visa atender aos princípios de simplificação e racionalização de serviços públicos digitais. Fundamento legal: Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018, Decreto nº 8.638 de 15, de janeiro de 2016.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Certidão Negativa Correcional - Entes Privados (ePAD, CGU-PJ, CEIS, CNEP e CEPIM)

Consultado: **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.**

CPF/CNPJ: **12.130.013/0003-26**

Certifica-se que, em consulta aos sistemas ePAD e CGU-PJ e aos cadastros CEIS, CNEP e CEPIM, mantidos pela Corregedoria-Geral da União, **NÃO CONSTAM** registros de penalidades vigentes ou de procedimentos acusatórios em andamento, relativos ao CPF/CNPJ consultado.

Destaca-se que, nos termos da legislação vigente, os referidos cadastros consolidam informações prestadas pelos entes públicos, de todos os Poderes e esferas de governo.

Os Sistemas ePAD e CGU-PJ consolidam os dados sobre o andamento dos processos administrativos de responsabilização de entes privados no Poder Executivo Federal.

O Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) apresenta a relação de empresas e pessoas físicas que sofreram sanções que implicaram a restrição de participar de licitações ou de celebrar contratos com a Administração Pública.

O Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP) apresenta a relação de empresas que sofreram quaisquer das punições previstas na Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção).

O Cadastro de Entidades Privadas sem Fins Lucrativos Impedidas (CEPIM) apresenta a relação de entidades privadas sem fins lucrativos que estão impedidas de celebrar novos convênios, contratos de repasse ou termos de parceria com a Administração Pública Federal, em função de irregularidades não resolvidas em convênios, contratos de repasse ou termos de parceria firmados anteriormente.

Certidão emitida às 09:09:12 do dia 12/12/2025 , com validade até o dia 11/01/2026.

Link para consulta da verificação da certidão https://certidoes.cgu.gov.br/

Código de controle da certidão: rufOM50wFcBNTRU4TtPJ

Qualquer rasura ou emenda invalidará este documento.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 918

CAIXA
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Certificado de Regularidade do FGTS - CRF

Inscrição : 12130013/0003-26 -
Razão Social : GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.
Nome Fantasia : GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.
Endereço : RUA SET COMER NORTE, QUADRA 05, BLOCO A, 50 - SL 716 EDIF B 999999 / ASA NORTE / BRASILIA / DF / 70715-900

A Caixa Econômica Federal, no uso da atribuição que lhe confere o Art. 7, da Lei 8.036, de 11 de maio de 1990, certifica que, nesta data, a empresa acima identificada encontra-se em situação regular perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS.

O presente Certificado não servirá de prova contra cobrança de quaisquer débitos referentes a contribuições e/ou encargos devidos, decorrentes das obrigações com o FGTS.

Validade: 08/12/2025 a 06/01/2026
Certificação Número: 2025120810471660100752

Informação obtida em 10/12/2025, às 12:41:41.

A utilização deste Certificado para os fins previstos em Lei está condicionada à verificação de autenticidade no site da Caixa: www.caixa.gov.br

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 919

CERTIDÃO NEGATIVA DE DISTRIBUIÇÃO (AÇÕES DE FALÊNCIAS E RECUPERAÇÕES JUDICIAIS)
1ª e 2ª Instâncias

CERTIFICAMOS que, após consulta aos registros eletrônicos de distribuição de ações de falências e recuperações judiciais disponíveis até 16/12/2025, **NADA CONSTA** contra o nome por extenso e CPF/CNPJ de:

GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA
12.130.013/0003-26

OBSERVAÇÕES:
a) Os dados de identificação são de responsabilidade do solicitante da certidão, devendo a titularidade ser conferida pelo interessado e pelo destinatário.
b) A certidão será emitida de acordo com as informações inseridas no banco de dados. Em caso de exibição de processos com dados desatualizados, o interessado deverá requerer a atualização junto ao juízo ou órgão julgador.
c) A certidão será negativa quando não for possível a individualização dos processos por carência de dados do Poder Judiciário. (artigo 8o, § 2o da Resolução 121/CNJ).
d) A certidão cível contempla ações cíveis, execuções fiscais, execuções e insolvências civis, falências, recuperações judiciais, recuperações extrajudiciais, inventários, interdições, tutelas e curatelas. A certidão criminal compreende os processos criminais, os processos criminais militares e as execuções penais. Demais informações sobre o conteúdo das certidões, consultar em www.tjdft.jus.br, no menu Serviços, Certidões, Certidão Nada Consta, Tipos de Certidão.
e) As certidões de Falência e Recuperação Judicial, Cível ou Especial atendem ao disposto no inciso II do artigo 69 da Lei 14133/2021.
f) Medida prevista no artigo 26 do Código Penal, sentença não transitada em julgado.

A autenticidade deverá ser confirmada no site do TJDFT (www.tjdft.jus.br), no menu Serviços, Certidões, Certidão Nada Consta, Validar Certidão - autenticar, informando-se o número do selo digital de segurança impresso.

Emitida gratuitamente pela internet em: 16/12/2025
Selo digital de segurança: **2025.CTD.9YBO.P8GC.N6VJ.9V4Q.KYXF**
*** VÁLIDA POR 30 (TRINTA) DIAS ***

NUCER - Núcleo de Emissão de Certidões do TJDFT
Fórum de Brasília - Milton Sebastião Barbosa, Praça Municipal - Lote 1, Bloco A, Ala B - Térreo.
Brasília - DF
Horário de Atendimento: 7h às 19h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

CERTIDÃO NEGATIVA DE DISTRIBUIÇÃO (ESPECIAL - AÇÕES CÍVEIS E CRIMINAIS)
1ª e 2ª Instâncias

CERTIFICAMOS que, após consulta aos registros eletrônicos de distribuição de ações cíveis e criminais disponíveis até 16/12/2025, **NADA CONSTA** contra o nome por extenso e CPF/CNPJ de:

GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA
12.130.013/0003-26

OBSERVAÇÕES:
a) Os dados de identificação são de responsabilidade do solicitante da certidão, devendo a titularidade ser conferida pelo interessado e pelo destinatário.
b) A certidão será emitida de acordo com as informações inseridas no banco de dados. Em caso de exibição de processos com dados desatualizados, o interessado deverá requerer a atualização junto ao juízo ou órgão julgador.
c) A certidão será negativa quando não for possível a individualização dos processos por carência de dados do Poder Judiciário. (artigo 8o, § 2o da Resolução 121/CNJ).
d) A certidão cível contempla ações cíveis, execuções fiscais, execuções e insolvências civis, falências, recuperações judiciais, recuperações extrajudiciais, inventários, interdições, tutelas e curatelas. A certidão criminal compreende os processos criminais, os processos criminais militares e as execuções penais. Demais informações sobre o conteúdo das certidões, consultar em www.tjdft.jus.br, no menu Serviços, Certidões, Certidão Nada Consta, Tipos de Certidão.
e) As certidões de Falência e Recuperação Judicial, Cível ou Especial atendem ao disposto no inciso II do artigo 69 da Lei 14133/2021.
f) Medida prevista no artigo 26 do Código Penal, sentença não transitada em julgado.

A autenticidade deverá ser confirmada no site do TJDFT (www.tjdft.jus.br), no menu Serviços, Certidões, Certidão Nada Consta, Validar Certidão - autenticar, informando-se o número do selo digital de segurança impresso.

Emitida gratuitamente pela internet em: 16/12/2025
Selo digital de segurança: **2025.CTD.9UUK.95D3.H4AI.IUMI.6IWG**
*** VÁLIDA POR 30 (TRINTA) DIAS ***

NUCER - Núcleo de Emissão de Certidões do TJDFT
Fórum de Brasília - Milton Sebastião Barbosa, Praça Municipal - Lote 1, Bloco A, Ala B - Térreo.
Brasília - DF
Horário de Atendimento: 7h às 19h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 921

TERMOS DE ABERTURA E ENCERRAMENTO

Entidade:	GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.		
Período da Escrituração:	01/01/2023 a 31/12/2023	CNPJ:	12.130.013/0001-64
Número de Ordem do Livro:	16		

TERMO DE ABERTURA

Nome Empresarial	GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.
NIRE	35300563051
CNPJ	12.130.013/0001-64
Número de Ordem	16
Natureza do Livro	DIARIO GERAL
Município	Santana de Parnaíba
Data do arquivamento dos atos constitutivos	21/06/2010
Data de arquivamento do ato de conversão de sociedade simples em sociedade empresária	
Data de encerramento do exercício social	31/12/2023
Quantidade total de linhas do arquivo digital	449329

TERMO DE ENCERRAMENTO

Nome Empresarial	GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.
Natureza do Livro	DIARIO GERAL
Número de ordem	16
Quantidade total de linhas do arquivo digital	449329
Data de inicio	01/01/2023
Data de término	31/12/2023

Este documento é parte integrante de escrituração cuja autenticação se comprova pelo recibo de número CC.CA.1D.CC.F2.14.00.91.49.5C.A9.89.62.C6.A1.87.1B.A4.6C.C4-3, nos termos do Decreto nº 8.683/2016.

Este relatório foi gerado pelo Sistema Público de Escrituração Digital – Sped

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 922

BALANÇO PATRIMONIAL

Entidade:	GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.		
Período da Escrituração:	01/01/2023 a 31/12/2023	CNPJ:	12.130.013/0001-64
Número de Ordem do Livro:	16		
Período Selecionado:	01 de Janeiro de 2023 a 31 de Dezembro de 2023		

Descrição	Nota	Saldo Inicial	Saldo Final
ATIVO		R$ 130.733.939,83	R$ 136.392.945,09
ATIVO CIRCULANTE		R$ 86.145.852,81	R$ 88.547.241,90
CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA		R$ 1.412.391,20	R$ 908.465,17
CLIENTES		R$ 24.395.536,84	R$ 33.531.586,22
TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECUPERAR		R$ 13.444.218,94	R$ 14.802.132,31
OUTROS ATIVOS CIRCULANTE		R$ 5.246.606,81	R$ 6.644.599,00
CREDITOS FISCAIS		R$ 41.647.099,02	R$ 30.902.996,54
DESPESAS ANTECIPADAS		R$ 0,00	R$ 1.757.462,66
ATIVO NAO CIRCULANTE		R$ 44.588.087,02	R$ 47.845.703,19
ATIVO NÃO CIRCULANTE LONGO PRAZO		R$ 40.022.482,98	R$ 43.539.322,53
CREDITOS E VALORES		R$ 1.582.265,53	R$ 130.098,31
PARTES RELACIONADAS - CONTAS A RECEBER		R$ 38.440.217,45	R$ 43.409.224,22
INVESTIMENTOS		R$ 2.593.731,86	R$ 2.335.214,37
IMOBILIZADO LIQUIDO		R$ 1.971.512,35	R$ 1.970.806,46
INTANGIVEL LIQUIDO		R$ 359,83	R$ 359,83
PASSIVO		R$ 130.733.939,82	R$ 136.392.945,09
PASSIVO CIRCULANTE		R$ 58.360.779,93	R$ 50.434.452,31
EMPRÉSTIMOS, FINANCIAMENTOS E DEBÊNTURES		R$ 9.520.829,12	R$ 427.334,59
FORNECEDORES		R$ 4.458.848,28	R$ 7.361.930,49
OBRIGAÇOES TRABALHISTAS E ENCARGOS SOCIAIS		R$ 28.273.676,04	R$ 32.137.305,34
OBRIGAÇOES TRIBUTARIAS		R$ 12.896.335,85	R$ 9.123.872,65
OUTROS PASSIVOS CIRCULANTES		R$ 1.994.738,63	R$ 488.117,39
ARRENDAMENTO OPERACIONAL		R$ 1.216.352,01	R$ 895.891,85
PASSIVO NAO CIRCULANTE		R$ 48.568.215,64	R$ 61.302.658,32
EMPRÉSTIMOS, FINANCIAMENTOS E DEBÊNTURES		R$ 773.500,69	R$ 450.569,66
OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS		R$ 37.095.034,44	R$ 55.502.550,24
CONTAS A PAGAR - PARTES RELACIONADAS		R$ 7.485.508,76	R$ 1.589.365,17
OUTROS PASSIVOS NÃO CIRCULANTES		R$ 3.000.000,00	R$ 3.000.000,00
ARRENDAMENTO OPERACIONAL		R$ 214.171,75	R$ 760.173,25
PATRIMONIO LIQUIDO		R$ 23.804.944,25	R$ 24.655.834,46
CAPITAL SOCIAL		R$ 29.510.822,60	R$ 29.510.822,60
(-) RESERVA DE LUCROS		R$ (0,01)	R$ 0,01
(-) (-) PREJUIZO ACUMULADO		R$ (10.705.878,34)	R$ (9.442.231,25)
(-) AJUSTE PATRIMONIAL		R$ (0,00)	R$ (412.756,90)
ADIANTAMENTO PARA FUTURO AUMENTO DE CAPITAL		R$ 5.000.000,00	R$ 5.000.000,00

Este documento é parte integrante de escrituração cuja autenticação se comprova pelo recibo de número CC.CA.1D.CC.F2.14.00.91.49.5C.A9.89.62.C6.A1.87.1B.A4.6C.C4-3, nos termos do Decreto nº 8.683/2016.

Este relatório foi gerado pelo Sistema Público de Escrituração Digital – Sped

Versão 10.1.8 do Visualizador

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 923

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO DO EXERCÍCIO

Entidade:	GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.		
Período da Escrituração:	01/01/2023 a 31/12/2023	CNPJ:	12.130.013/0001-64
Número de Ordem do Livro:	16		
Período Selecionado:	01 de Janeiro de 2023 a 31 de Dezembro de 2023		

Descrição	Nota	Saldo anterior	Saldo atual
RECEITA BRUTA		R$ 220.769.893,65	R$ 261.129.733,14
PRESTACAO DE SERVIÇOS		R$ 220.711.689,23	R$ 261.059.019,44
OUTRAS RECEITAS		R$ 58.204,42	R$ 70.713,70
(-) DEDUÇÃO RECEITA BRUTA		R$ (12.319.681,46)	R$ (16.163.923,61)
(-) DEVOLUÇOES E CANCELAMENTOS		R$ (62.667,64)	R$ (286.182,93)
(-) IMPOSTOS S/ VENDAS		R$ (12.257.013,82)	R$ (15.877.740,68)
RECEITA LIQUIDA		R$ 208.450.212,19	R$ 244.965.809,53
(-) CUSTOS		R$ (179.657.106,87)	R$ (225.661.319,68)
LUCRO BRUTO		R$ 28.793.105,31	R$ 19.304.489,85
(-) DESPESAS GERAIS E ADMINISTRATIVAS		R$ (14.611.141,04)	R$ (12.586.476,64)
OUTRAS RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS		R$ 1.690.578,41	R$ 3.869.162,27
(-) RESULTADO FINANCEIRO LIQUIDO		R$ (14.985.877,69)	R$ (9.323.528,37)
RESULTADO DO PERIODO		R$ 886.664,99	R$ 1.263.647,11

Este documento é parte integrante de escrituração cuja autenticação se comprova pelo recibo de número CC.CA.1D.CC.F2.14.00.91.49.5C.A9.89.62.C6.A1.87.1B.A4.6C.C4-3, nos termos do Decreto nº 8.683/2016.

Este relatório foi gerado pelo Sistema Público de Escrituração Digital – Sped

AÇÃO_GLOBALWEB (0229903)
SEI 19.13.0046.0019234/20

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Entidade:	GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.				
Período da Escrituração:	01/01/2023 a 31/12/2023	CNP	12.130.013/0001-64	Número de Ordem do Livro:	16
Período Selecionado:	01 de Janeiro de 2023 a 31 de Dezembro de 2023				

Histórico	Código de Aglutinação das Contas de Patrimônio Líquido				Total (R$)
	CAPITAL SOCIAL (R$)	ADTO P/FUTURO AUMENTO DE CAPITAL (R$)	RESERVA DE LUCRO (R$)	PREJUIZO ACUMULADO (R$)	
Saldo Inicial em 01.01.2023	29.510.822,60	5.000.000,00	(-)0,01	(-)10.705.878,34	23.804.944,25
Saldo inicial	29.510.822,60	5.000.000,00	(-)0,01	(-)10.705.878,34	23.804.944,25
Resultado do exercicio			1.263.647,10		1.263.647,10
Ajuste patrimonial			(-)412.756,90		(-)412.756,90
Lucro do exercicio			(-)1.263.647,09	1.263.647,09	0,00
Saldo final	29.510.822,60	5.000.000,00	(-)412.756,89	(-)9.442.231,25	24.655.834,46
Saldo Final em 31.12.2023	29.510.822,60	5.000.000,00	(-)412.756,89	(-)9.442.231,25	24.655.834,46
Notas					

Este documento é parte integrante de escrituração cuja autenticação se comprova pelo recibo de número CC.CA.1D.CC.F2.14.00.91.49.5C.A9.89.62.C6.A1.87.1B.A4.6C.C4-3, nos termos do Decreto nº 8.683/2016.

MINISTÉRIO DA FAZENDA
SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL
SISTEMA PÚBLICO DE ESCRITURAÇÃO DIGITAL – Sped Versão: 10.1.8

RECIBO DE ENTREGA DE ESCRITURAÇÃO CONTÁBIL DIGITAL

IDENTIFICAÇÃO DO TITULAR DA ESCRITURAÇÃO

NIRE	CNPJ	
35300563051	12.130.013/0001-64	

NOME EMPRESARIAL
GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.

IDENTIFICAÇÃO DA ESCRITURAÇÃO

FORMA DA ESCRITURAÇÃO CONTÁBIL	PERÍODO DA ESCRITURAÇÃO
Livro Diário (Completo - sem escrituração Auxiliar)	01/01/2023 a 31/12/2023
NATUREZA DO LIVRO	**NÚMERO DO LIVRO**
DIARIO GERAL	16

IDENTIFICAÇÃO DO ARQUIVO (HASH)
CC.CA.1D.CC.F2.14.00.91.49.5C.A9.89.62.C6.A1.87.1B.A4.6C.C4

ESTE LIVRO FOI ASSINADO COM OS SEGUINTES CERTIFICADOS DIGITAIS:

QUALIFICAÇÃO DO SIGNATARIO	CPF/CNPJ	NOME	Nº SÉRIE DO CERTIFICADO	VALIDADE	RESPONSÁVEL LEGAL
ADMINISTRADOR	00729127150	TATIANE ARAUJO PEREIRA:00729127150	124982734198300660799783132564650565091	28/03/2024 a 28/03/2025	Sim
Contador	19651426802	SUED SALIM PORTES:19651426802	914937772692898083 8	03/05/2023 a 02/05/2024	Não

NÚMERO DO RECIBO:

CC.CA.1D.CC.F2.14.00.91.49.5C.A9.89
.62.C6.A1.87.1B.A4.6C.C4-3

Escrituração recebida via Internet
pelo Agente Receptor SERPRO

em 09/04/2024 às 16:15:33

6F.86.44.75.73.B9.25.4D
E4.91.3D.E8.C8.36.87.26

Considera-se autenticado o livro contábil a que se refere este recibo, dispensando-se a autenticação de que trata o art. 39 da Lei nº 8.934/1994. Este recibo comprova a autenticação.

BASE LEGAL: Decreto nº 1.800/1996, com a alteração do Decreto nº 8.683/2016, e arts. 39, 39-A, 39-B da Lei nº 8.934/1994 com a alteração da Lei Complementar nº 1247/2014.

SITUAÇÃO DO ARQUIVO DA ESCRITURAÇÃO

Nome Empresarial:	GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.				
CNPJ:	12.130.013/0001-64	Nire:	35300563051	Scp:	
Período da Escrituração:	01/01/2023 a 31/12/2023				
Forma de Escrituração Contábil:	Livro Diário (Completo - sem escrituração Auxiliar)				
Natureza do Livro:	DIARIO GERAL				
Identificação do arquivo(hash):	CC.CA.1D.CC.F2.14.00.91.49.5C.A9.89.62.C6.A1.87.1B.A4.6C.C4-				

Consulta Realizada em: 09/04/2024 13:59:28

Resultado da Verificação

A escrituração visualizada é a mesma que se encontra na base de dados do SPED.

Situação Atual

Escrituração com NIRE AUTENTICADA

A escrituração encontra-se na base de dados do Sped e considera-se autenticada nos termos do Decreto nº 1.800/1996, com a alteração dada pelo Decreto nº 8.683/2016. O recibo de entrega constitui a comprovação da autenticação, nos termos do art. 39-B da Lei nº 8.934/1994, sendo dispensada qualquer outra autenticação (art.39-A da Lei nº 8.934/1994).

DADOS DAS ASSINATURAS

Entidade:	GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.		
Período da Escrituração:	01/01/2023 a 31/12/2023	CNPJ:	12.130.013/0001-64
Número de Ordem do Livro:	16		

Dados das Assinaturas da Escrituração

Qualificação do Assinante	ADMINISTRADOR
Tipo do Certificado	Pessoa Física
CPF / CNPJ	007.291.271-50
N° de Série do Certificado	124982734198300660799783132564650565091
Nome do Signatário	TATIANE ARAUJO PEREIRA:00729127150
Autoridade Certificadora Emissora	AC Certisign RFB G5
Validade	28/03/2024 a 28/03/2025

Qualificação do Assinante	Contador
Tipo do Certificado	Pessoa Física
CPF / CNPJ	196.514.268-02
N° de Série do Certificado	9149377726928980838
Nome do Signatário	SUED SALIM PORTES:19651426802
Autoridade Certificadora Emissora	AC SERASA RFB v5
Validade	03/05/2023 a 02/05/2024

GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A

Indices financeiros em 31 de dezembro de 2023

			2023
1	Liquidez Geral - ILG		
	AC + ARLP	132.086.564	1,18
	PC + PNC	111.737.111	
2	SOLVÊNCIA GERAL - SG		
	ATIVO TOTAL	136.392.945	1,22
	PC + PNC	111.737.111	
3	Rentabilidade do Patrimônio Líquido - RPL		
	LUCRO LÍQUIDO	1.263.647	0,01
	PATRIMÔNIO LÍQUIDO	136.392.945	
4	Liquidez Seca - ILS		
	AC - Despesas Antecipadas	88.547.242	1,76
	PC	50.434.452	
5	Liquidez Corrente - ILC		
	AC	88.547.242	1,76
	PC	50.434.452	
6	SITUAÇÃO LÍQUIDA PATRIMONIAL - SLP		
	ATIVO TOTAL	136.392.945	1,22
	PC + PNC	111.737.111	
7	CAPAC DE INVEST (REC PRÓPRIOS X TERCEIROS)		
	PATRIMÔNIO LÍQUIDO	24.655.834	0,22
	PC + PNC	111.737.111	
8	Grau de Endividamento - GE		
	PC + PNC	111.737.111	0,82
	AT	136.392.945	
9	Alavcancagem		
	Emprestimo+MutuoP-MutuoA-Caixa-Aplic	- 40.033.490	-0,57
	Emprestimo+MutuoP-MutuoA-Caixa-Aplic+PL	69.623.863	
10	Capital Circulante Liquido - CCL		
	Ativo Circulante - Passivo Circulante	38.112.789,64	228.768.245
	16,66%		
11	10% Patrimonio Liquido		
	Patrimonio Liquido	24.655.834,39	246.558.344
	10,00%		
12	Fator de Insolvência - FI		
	FI = (RPL) +(ILG) +(ILS) +(ILC) -(GE)		6,05

Tatiane Araujo Pereira
CPF.: 007.291.271-50

Sued Salim Portes
CRC: 1SP228960/O-0

Esse documento foi assinado por SUED SALIM PORTES e TATIANE ARAUJO PEREIRA. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/AYQQQ-XNE3L-J8PYK-ETB7U.

Assinado digitalmente por: TATIANE ARAUJO PEREIRA
CPF: 007.291.271-50
Certificado emitido por AC Certisign RFB G5
Data: 09/04/2024 18:24:34 -03:00

Assinado digitalmente por: SUED SALIM PORTES
CPF: 196.514.268-02
Certificado emitido por AC SERASA RFB v5
Data: 09/04/2024 18:17:06 -03:00

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/AYQQQ-XNE3L-J8PYK-ETB7U.

GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A

Indices financeiros em 31 de dezembro de 2023

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/AYQQQ-XNE3L-J8PYK-ETB7U.

Esse documento foi assinado por SUED SALIM PORTES e TATIANE ARAUJO PEREIRA. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/AYQQQ-XNE3L-J8PYK-ETB7U

MANIFESTO DE ASSINATURAS

Código de validação: AYQQQ-XNE3L-J8PYK-ETB7U

Esse documento foi assinado pelos seguintes signatários nas datas indicadas (Fuso horário de Brasília):

- SUED SALIM PORTES (CPF 196.514.268-02) em 09/04/2024 18:17 - Assinado com certificado digital ICP-Brasil
- TATIANE ARAUJO PEREIRA (CPF 007.291.271-50) em 09/04/2024 18:24 - Assinado com certificado digital ICP-Brasil

Para verificar as assinaturas, acesse o link direto de validação deste documento:

https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/AYQQQ-XNE3L-J8PYK-ETB7U

Ou acesse a consulta de documentos assinados disponível no link abaixo e informe o código de validação:

https://signer.assinadorsfa.com.br/validate

GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.

CNPJ.: 12.130.013/0001-64

BALANÇOS PATRIMONIAIS - Em 31 de dezembro de 2023 e 2022 - (Reais)

Ativo	Nota explicativa	2023	2022
Circulante			
Caixa e equivalentes de caixa	7	908.465	1.501.828
Contas a receber	8	33.531.586	24.306.100
Impostos a recuperar	9	14.802.132	13.444.219
Outros ativos circulante	10	39.305.058	46.893.706
Total circulante		**88.547.242**	**86.145.853**
Não circulante			
Aplicações de longo prazo	7	80.000	80.000
Partes relacionadas	11	43.409.224	38.440.217
Outros ativos não circulante	10	50.098	1.502.266
		43.539.323	**40.022.483**
Investimentos	12	2.335.214	2.593.732
Imobilizado	13	386.579	540.989
Intangível	14	1.584.587	1.430.884
		4.306.381	**4.565.604**
Total não circulante		**47.845.703**	**44.588.087**
Total do ativo		**136.392.945**	**130.733.940**

Passivo e patrimônio líquido	Nota explicativa	2023	2022
Circulante			
Fornecedores	16	7.361.930	4.458.848
Empréstimos e financiamentos	15	427.335	9.520.829
Obrigações sociais e trabalhistas	18	32.137.305	28.273.676
Obrigações tributárias	17	9.123.873	12.896.336
Arrendamentos a pagar	31	895.892	1.216.352
Outros passivos circulante	19	488.117	1.894.739
		50.434.452	**58.260.780**
Não circulante			
Empréstimos e financiamentos	15	450.570	773.501
Partes relacionadas	11	1.589.365	7.485.509
Obrigações tributárias	17	55.502.550	37.095.034
Arrendamentos a pagar	31	760.173	214.172
Outros passivos não circulante	19	3.000.000	3.000.000
		61.302.658	**48.568.216**
Patrimônio líquido			
Capital social	21	29.510.823	29.510.823
Prejuízo acumulado		(9.854.986)	(10.705.878)
Adiantamento para futuro aumento de capital		5.000.000	5.000.000
		24.655.834	**23.804.944**
Total do passivo e do patrimônio líquido		**136.392.945**	**130.733.940**

As notas explicativas da Administração são parte integrante das demonstrações contábeis.

DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO PARA OS EXERCÍCIOS findos em 31 de Dezembro de 2023 e 2022
(Valores expressos em reais)

	Nota explicativa	2023	2022
Receita líquida	22	244.965.810	208.450.212
Custo dos produtos vendidos	23	(221.932.963)	(175.157.660)
Lucro bruto		23.032.847	33.292.552
		9%	16%
Receitas / (despesas) operacionais			
Despesas comerciais	24	(456.546)	(408.533)
Despesas gerais e administrativas	25	(11.358.496)	(14.003.569)
(=) Ebitida		11.217.805	18.880.451
Resultado financeiro líquido	26	(9.287.493)	(14.936.508)
Depreciação/Amortizacao	13-14-27	(1.907.404)	(920.999)
Custos e despesas não recorrente	27	1.240.739	(2.136.279)
		(9.954.158)	(17.993.786)
Lucro antes do imposto de renda e da contribuição social		1.263.647	886.665
Imposto de renda e contribuição social	28	-	-
Lucro líquido do exercício		1.263.647	886.665
Lucro por ação		0,03	0,15

As notas explicativas da Administração são parte integrante das demonstrações contábeis.

DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA PARA OS EXERCÍCIOS findos em 31 de Dezembro de 2023 e 2022
(Valores expressos em reais)

	2023	2022
Das atividades operacionais		
Lucro antes dos imposto de renda e contribuição social	1.263.647	886.665
Ajustes para conciliar o resultado às disponibilidades geradas pelas atividades operacionais:		
Depreciação	191.142	61.995
Amortização	2.427.713	859.004
Reversão provisões	-	(2.359.307)
Ajuste patrimônio líquido	(412.757)	
Juros incorridos sobre arrendamentos	298.990	54.672
(Aumento) Redução em ativos	(1.542.585)	(36.104.409)
Aumento (Redução) em passivos	19.821.694	46.076.083
Caixa líquido proveniente das atividades operacionais	22.047.844	9.474.702
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento	(2.359.631)	(2.469.531)
Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento	(20.281.576)	(7.179.350)
Aumento (Redução) líquido de caixa e equivalentes de caixa	(593.363)	(174.179)
Caixa e equivalentes de caixa		
No início do exercício	1.501.828	1.676.007
No final do exercício	908.465	1.501.828
Aumento (Redução) líquido de caixa e equivalentes de caixa	**(593.363)**	**(174.179)**

As notas explicativas da Administração são parte integrante das demonstrações contábeis.

DEMONSTRAÇÃO DE MUTAÇÃO DO PATRIMONIO LIQUIDO em 31 de dezembro de 2023 e 2022 - (Em reais)

	Capital social integralizado	Lucros e prejuízos acumulados	Recursos para aumento de capital	Patrimônio líquido
Saldos em 31 de dezembro de 2022	29.510.825	(10.705.877)	5.000.000	23.804.944
Lucro líquido do exercício	-	1.263.647	-	1.263.647
Ajuste erros exercícios anteriores	-	(412.757)		(412.757)
Saldos em 31 de dezembro de 2023	29.510.825	(9.854.987)	5.000.000	24.655.835

As notas explicativas da Administração são parte integrante das demonstrações contábeis.

NOTAS EXPLICATIVAS RESUMIDAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023 e 2022

1. Contexto operacional
A Global Web Outsourcing do Brasil S.A. (Companhia) foi constituída em 21 de junho de 2010, com sede na Cidade de Santana de Parnaíba, na Avenida Yojiro Takaoka, nº 4.384, conjuntos 1010, Edifício Shopping Service.
A Global Web Outsourcing do Brasil S.A. tem como atividade preponderante a prestação de serviços de terceirização voltados à tecnologia da informação, sendo eles Criptografia, assinatura e certificação digital, processos inteligentes, Cloud e Inovação, fábrica de software e plataforma de serviços tecnológicos.
O serviço oferecido pela Globalweb visa oferecer a seus clientes ganhos de eficiência significativa em suas operações de TI.
2) Apresentação das Demonstrações Contábeis
As demonstrações contábeis foram elaboradas em consonância com os Princípios Fundamentais de Contabilidade e demais práticas emanadas da legislação societária brasileira.
3). Principais práticas contábeis
3,1) Aplicações Financeiras
Estão registrados ao custo de aplicação, acrescidos dos rendimentos proporcionais até a data do balanço;
3,2) Direitos e obrigações
Estão demonstrados pelos valores históricos, acrescidos das correspondentes variações monetárias e encargos financeiros, observando o regime de competência;
3.3) imobilizado
Demonstrado pelo custo de aquisição, deduzido da depreciação acumulada calculada pelo método linear.
3.4) Ajuste de avaliação patrimonial
A empresa nunca efetuou ajuste de avaliação patrimonial.
3,5) Investimentos em empresas coligadas e controladas
A empresa não participa do capital social de outras sociedades.
3,6) Impostos Federais
A empresa está no regime do lucro real e contabiliza os encargos tributários pelo regime de competência.
4) Empréstimos e financiamentos
A empresa conta com um passivo, relacionado à empréstimos e financiamentos, no valor de R$ 877.904, junto a instituições financeiras nacionais.
5) Responsabilidades e contingências
Não há passivo contingente registrado contabilmente, tendo em vista que os administradores da empresa, escudados em opinião de seus consultores e advogados, não apontam contingências de qualquer natureza passíveis de registro contábil.
6) Capital social
O capital social é de R$ 29.510.823, dividido em 29.510.823 quotas de R$ 1,00, totalmente integralizado, apresentando a seguinte composição:

	31/12/2023
Galaxia S.A.	97,68%
FR Empreendimentos e Participação EIRELI	0,63%
Midori Participações Societárias e Holding Ltda	1,69%
Total	**100%**

7) Receitas
A receita é mensurada com base na contraprestação especificada no contrato com o cliente. A Companhia reconhece a receita quando transfere o controle sobre o produto ou serviço ao cliente.
A tabela abaixo fornece informações sobre a natureza e a época do cumprimento de obrigações de desempenho em contratos com clientes, incluindo condições de pagamento significativas e as políticas de reconhecimento de receita relacionadas.

Tipo de produto / serviço	Natureza e a época do cumprimento das obrigações de desempenho, incluindo condições de pagamento significativas	Política de reconhecimento da receita
Desenvolvimento técnico	Desenvolvimento de programas. Realizado o acordo contratual com o cliente o serviço é prestado e faturado de acordo com as entregas realizadas, pós homologação/ acordo com o cliente.	Após entrega ao cliente dos requisitos contratados finalizados, o cliente homologa os entregáveis e emite ordem de faturamento, momento este em que a receita é reconhecida. Se emissão da nota for em período posterior ao documento de homologação, esse é contabilizado na competência devida.
Suporte Outsourcing	Alocação de pessoal para desempenho de atividades inerentes a tecnologia da informação.	Reconhecida dentro da competência da prestação dos serviços do pessoal alocado.

8) Eventos subsequentes
Os administradores declaram a inexistência de fatos ocorridos subsequentemente a data de encerramento do exercício que venham a ter efeito relevante sobre a situação patrimonial ou financeira da empresa ou que possam provocar efeitos sobre seus resultados futuros.

Santana de Parnaíba, 29 de março de 2024.

DIRETORIA	CONTADOR
Tatiane Araujo Pereira - Diretora	**Sued Salim Portes** - CRC: 1SP228960/O-0

As demonstrações financeiras estão apresentadas de forma resumida. As demonstrações financeiras completas, estão disponíveis na sede da Companhia e no endereço eletrônico https://assets-global.website-files.com/61c9c7b4d8bdd43d76d3bbd9/66bbd94abd7795736de4fedf_GLOBALWEB-Notas%20explicativas-2023-v2-Versaoimpressao.pdf

BREF IV Empreendimentos Imobiliários 2 S.A.

CNPJ 42.022.436/0001-21

Demonstrações Financeiras para o Período de 31 de Dezembro de 2023 e 31 de Dezembro de 2022 (Em Reais)

Balanço Patrimonial

Ativo	12/2023	12/2022
Caixa equivalente de caixa	1,08	–
Impostos a recuperar	–	–
Total do Ativo Circulante	**1,08**	**–**
Estoque	544.665,10	454.592,20
	544.665,10	**454.592,20**
Total do Ativo	**544.666,18**	**454.592,20**
Passivo	**12/2023**	**12/2022**
Obrigações tributárias	1,12	–
Outras contas a pagar	–	493.829,77
Total do Passivo Circulante	**1,12**	**493.829,77**
Capital social	586.006,00	500,00
(–) Capital a Integralizar	–	(500,00)
Prejuízos acumulados	(40.340,94)	(39.237,57)
Total do Patrimônio Líquido	**544.665,06**	**(39.237,57)**
Total do Passivo e Patrimônio Líquido	**544.666,18**	**454.592,20**

Demonstração de Resultado

Descrição	12/2023	12/2022
Despesas operacionais administrativas	(1.102,41)	(23.734,65)
Despesas tributárias	(4,49)	(432,93)
Tot. Desp. Operacionais	**(1.106,90)**	**(24.166,98)**
(=) Lucro Operacional antes do Resultado Financeiro	**(1.106,90)**	**(24.166,98)**
Receita financeira	4,68	–
Despesa financeira	(0,03)	–
(=) Lucro operacional antes do IR e CS	**(1.102,25)**	**(24.166,98)**
Imposto de renda	(0,70)	–
Contribuição social	(0,42)	–
(=) Lucro ou Prejuízo Líquido do Exercício	**(1.103,37)**	**(24.166,98)**

João Rodrigues Teixeira Junior - CPF: 036.293.778-82
Fernando Lucas Correa da Silva
CPF: 315.511.768-07
CRC: 1SP262012/O-1

Natural One S.A.

CNPJ 08.192.116/0001-81 - NIRE 35.300.330.340

Ata de Assembleia Geral Extraordinária Realizada em 14/05/2024

1. Data, Hora e Local: Em 14/05/2024, às 10 horas, na sede da **Natural One S.A.** ("Companhia" ou "Emissora"), localizada na Rua Funchal, nº 263, 11º andar, conjunto 111, Vila Olímpia, CEP 04551-060, na cidade de São Paulo, estado de São Paulo. **2. Convocação e Presença:** Dispensada a convocação, em virtude da presença de acionista que representa a totalidade do capital social da Companhia, conforme assinaturas constantes do Livro de Registro de Presença de Acionista da Companhia, na forma do artigo 124, parágrafo 4º, da Lei nº 6.404, de 15/12/1976, conforme alterada ("Lei das Sociedades por Ações"). **3. Mesa:** Presidente: **Rafael Ivanisk Oliveira;** Secretário: **Rodrigo Ludovice Funaro. 4. Ordem do Dia:** Deliberar sobre as seguintes matérias: **(i)** a aprovação, nos termos do artigo 59 da Lei das Sociedades por Ações, dos termos e condições da 4ª emissão de debêntures simples, não conversíveis em ações, da espécie quirografária, em até 2 séries, com garantia adicional fidejussória, para colocação privada, no valor de até R$ 200.000.000,00 de emissão da Companhia ("Emissão" e "Debêntures", respectivamente), a ser subscrita pela **Eco Securitizadora de Direitos Creditórios do Agronegócio S.A.**, companhia securitizadora, devidamente registrada perante a Comissão de Valores Mobiliários ("CVM"), na categoria "S1", sob o nº 310, nos termos da Resolução CVM nº 60, de 23/12/2021 ("Resolução CVM 60"), com sede na cidade de São Paulo, estado de São Paulo, na Avenida Pedroso de Morais, nº 1.553, 3º andar, conjunto 32, Pinheiros, CEP 05419-001, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica ("CNPJ") sob o nº 10.753.164/0001-43 ("Securitizadora" ou "Debenturista"), nos termos do *"Instrumento Particular de Escritura da 4ª Emissão de Debêntures Simples, Não Conversíveis em Ações, em até 2 Séries, da Espécie Quirografária, com Garantia Adicional Fidejussória, para Colocação Privada, da Natural One S.A."*, a ser celebrado entre a Debenturista e Ricardo Emirto de Moraes, brasileiro, casado sob o regime de separação total de bens, portador da Cédula de Identidade RG nº 8.471.255, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoa Física sob nº 042.879.868-30, com endereço comercial na Rua Funchal, nº 263, 11º andar, conjunto 111, Vila Olímpia, cidade de São Paulo, estado de São Paulo, CEP 04551-060, na qualidade de fiador ("Fiador" e "Escritura de Emissão", respectivamente, que servirão de lastro à emissão de certificados de recebíveis do agronegócio a serem emitidos pela Securitizadora ("CRA"), nos termos do *"Termo de Securitização de Direitos Creditórios do Agronegócio para Emissão de Certificados de Recebíveis do Agronegócio em até 2 Séries da 321ª Emissão da Eco Securitizadora de Direitos Creditórios do Agronegócio S.A., Lastreados em Direitos Creditórios do Agronegócio devidos pela Natural One S.A."*, a ser celebrado entre a Securitizadora e a **Oliveira Trust Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.**, instituição financeira, com filial na cidade de São Paulo, estado de São Paulo, na Rua Joaquim Floriano, nº 1.052, 13º andar, sala 132, parte, CEP 04.534-004, inscrita no CNPJ sob o nº 36.113.876/0004-34, os quais serão objeto de oferta pública de distribuição, sob o rito de registro automático perante a CVM, nos termos da Resolução da CVM nº 160, de 13/07/2022, conforme alterada ("Resolução CVM 160" e "Oferta", respectivamente); **(ii)** a autorização à diretoria da Companhia para praticar todos e quaisquer atos e celebrar todos os documentos necessários à realização da Emissão e da Oferta, incluindo, mas não se limitando, à negociação e formalização **(a)** da Escritura de Emissão; **(b)** do contrato de distribuição dos CRA, a ser celebrado entre a Companhia, a Securitizadora e instituição financeira integrante do sistema de distribuição de valores mobiliários ("Contrato de Distribuição"); e **(c)** de todos os demais documentos e eventuais aditamentos aos âmbito da Emissão e da Oferta; e **(iii)** a ratificação de todos os atos já praticados pela Diretoria da Companhia com relação às deliberações acima. **5. Deliberações:** Após a análise das matérias constantes da ordem do dia, os acionistas deliberaram, sem reservas e/ou ressalvas: **(i)** aprovar a realização da Emissão, pela Companhia; **(ii)** aprovar, com as seguintes características principais, as quais serão detalhadas e seguidas por meio da Escritura de Emissão: **(a)** Número da Emissão: A Emissão objeto da Escritura de Emissão constitui a 4ª emissão de debêntures simples da Companhia; **(b)** Séries: As Debêntures serão emitidas em até 2 séries ("Primeira Série" e "Segunda Série", respectivamente e, quando em conjunto "Séries" ou, individualmente, "Série"), sendo que a quantidade de Séries da Emissão e a quantidade de Debêntures alocada em cada Série serão definidas em comum acordo entre a Companhia e a Securitizadora, após o Procedimento de Bookbuilding (conforme definido na Escritura de Emissão), observado que a Segunda Série poderá não ser emitida. Para os fins da Escritura de Emissão, as Debêntures emitidas na Primeira Série serão doravante referidas "Debêntures da Primeira Série" e as Debêntures emitidas na Segunda Série, serão referidas como "Debêntures da Segunda Série"; **(c)** Valor Total da Emissão: O valor total da Emissão será de até R$ 200.000.000,00, na Data de Emissão (conforme definido abaixo); **(d)** Valor Nominal Unitário: O valor nominal unitário das Debêntures, na Data de Emissão, será de R$ 1.000,00 ("Valor Nominal Unitário"); **(e)** Quantidade de Debêntures: Serão emitidas até 200.000 Debêntures, sendo que a: **(1)** quantidade de Debêntures a ser emitida em cada Série se dará por meio do Sistema de Vasos Comunicantes e será definida no Procedimento de Bookbuilding; **(2)** quantidade mínima de Debêntures da Primeira Série será de 160.000; e **(3)** quantidade de Debêntures da Segunda Série, caso emitida, não excederá 40.000 Debêntures ("Quantidade Máxima Segunda Série"); **(f)** Data de Emissão: A data de emissão das Debêntures será aquela prevista na Escritura de Emissão ("Data de Emissão"); **(g)** Tipo e Conversibilidade: As Debêntures serão simples, ou seja, não conversíveis em ações de emissão da Companhia; **(h)** Espécie: As Debêntures serão da espécie quirografária, com garantia adicional fidejussória; **(i)** Prazo de Vigência e Data de Vencimento: As Debêntures terão prazo de vencimento de 1.835 dias, a contar da Data de Emissão ("Data de Vencimento"), ressalvadas as hipóteses de Resgate Antecipado Facultativo (conforme definido abaixo) e de vencimento antecipado previstas das Debêntures, conforme previsto na Escritura de Emissão. Na Data de Vencimento, a Companhia obriga-se a proceder ao pagamento do Valor Nominal Unitário, acrescido da Remuneração (conforme definido abaixo), calculados na forma prevista na Escritura de Emissão, bem como de eventuais Encargos Moratórios (conforme definido abaixo) devidos e não pagos; **(j)** Preço de Subscrição: O preço de subscrição de cada Debênture será, na Primeira Data de Integralização (conforme definido abaixo), o Valor Nominal Unitário ou, nas demais Datas de Integralização posteriores à Primeira Data de Integralização, o Valor Nominal Unitário acrescido da Remuneração da respectiva série calculada *pro rata temporis*, desde a Primeira Data de Integralização das Debêntures até a data de sua efetiva integralização, utilizando-se 8 casas decimais, sem arredondamento ("Preço de Subscrição"), admitindo-se a integralização com ágio ou deságio. Para fins da Escritura de Emissão, considera-se "Primeira Data de Integralização" a data em que efetivamente ocorrer a primeira subscrição e integralização dos CRA; e **(k)** Data de Integralização: qualquer data em que forem integralizadas parcial ou totalmente os CRA após a Primeira Data de Integralização; **(k)** Forma de Subscrição e Integralização: As Debêntures serão objeto de colocação privada e serão subscritas pela Debenturista, em uma única data, por meio da assinatura de boletim de subscrição, conforme modelo constante na Escritura de Emissão; **(l)** Atualização Monetária do Valor Nominal Unitário: O Valor Nominal Unitário não será atualizado monetariamente; **(m)** Remuneração das Debêntures da Primeira Série: A partir da Primeira Data de Integralização dos CRA ou da Data de Pagamento de Remuneração das Debêntures da Primeira Série imediatamente anterior (inclusive), conforme o caso, até a Data de Pagamento de Remuneração das Debêntures da Primeira Série (exclusive), as Debêntures da Primeira Série farão jus a juros remuneratórios, calculados de forma exponencial e cumulativa *pro rata temporis*, incidentes sobre o Valor Nominal Unitário das Debêntures da Primeira Série ou saldo do Valor Nominal Unitário das Debêntures da Primeira Série, conforme o caso, efetivamente integralizadas, correspondentes a 100,00% da variação acumulada das taxas médias diárias dos DI - Depósitos Interfinanceiros de um dia, over extra grupo, na forma percentual ao ano base 252 Dias Úteis, calculadas e divulgadas diariamente pela B3, no informativo diário disponível em sua página na internet (http://www.b3.com.br) ("Taxa DI"), acrescida exponencialmente de uma sobretaxa ("Spread") de 2,5000% a.a. ao ano, base 252 Dias Úteis ("Remuneração da Primeira Série"), de acordo com as fórmulas constantes na Escritura de Emissão; **(n)** Remuneração das Debêntures da Segunda Série: A partir da Primeira Data de Integralização dos CRA ou da Data de Pagamento de Remuneração das Debêntures da Segunda Série imediatamente anterior (inclusive), conforme o caso, até a Data de Pagamento de Remuneração das Debêntures da Segunda Série (exclusive), as Debêntures da Segunda Série farão jus a juros remuneratórios prefixados, incidentes sobre o Valor Nominal Unitário das Debêntures da Segunda Série, correspondentes a um determinado percentual ao ano, base 252 Dias Úteis, sendo, limitado ao percentual correspondente à respectiva Taxa DI, conforme cotação, verificado após o fechamento do mercado no Dia Útil anterior ao início do Procedimento de Bookbuilding, divulgado pela B3 em sua página na Internet (https://www.b3.com.br/pt_br/market-data-e-indices/servicos-de-dados/market-data/cotacoes/mercado-de-derivativos/?symbol=DI1), correspondente ao contrato futuro com vencimento em janeiro de 2028, acrescida exponencialmente de *Spread* de 2,40% ao ano, base 252 Dias Úteis ("Remuneração da Segunda Série" e, em conjunto com a Remuneração da Primeira Série, a "Remuneração"), de acordo com as fórmulas constantes na Escritura de Emissão; **(o)** Pagamento da Remuneração: A Remuneração de ambas as séries será paga trimestralmente a partir da Data de Emissão, sendo o primeiro pagamento devido em 27/08/2024, e os demais pagamentos sempre nos meses de novembro, fevereiro, maio e agosto de cada ano, até a Data de Vencimento, de acordo com o cronograma de pagamentos a ser descrito na Escritura de Emissão (sendo, cada uma delas, uma "Data de Pagamento da Remuneração"), sem prejuízo do disposto na Escritura de Emissão; **(p)** Amortização: As Debêntures serão o seu Valor Nominal Unitário integralmente amortizado, em uma única parcela, na Data de Vencimento, de acordo com o cronograma de pagamentos descrito na Escritura de Emissão (sendo, esta, uma "Data de Pagamento de Principal" e, quando em conjunto com as Datas de Pagamento de Remuneração, denominadas simplesmente "Datas de Pagamento"), sem prejuízo do disposto na Escritura de Emissão; **(q)** Local de Pagamento: Os pagamentos devidos pela Companhia em decorrência desta Emissão serão efetuados mediante depósito na Conta Centralizadora (conforme definido na Escritura de Emissão); **(r)** Encargos Moratórios: Ocorrendo impontualidade no pagamento de qualquer valor devido pela Companhia à Debenturista nos termos da Escritura de Emissão, observado o disposto na Escritura de Emissão, sobre todos e qualquer valores em atraso incidirão, sem prejuízo da Remuneração da Primeira Série e da Remuneração da Segunda Série calculada *pro rata temporis* desde a data do respectivo inadimplemento até a data do efetivo pagamento, independentemente de aviso, notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial: **(1)** juros de mora de 1% ao mês ou fração de mês, calculados *pro rata temporis* desde a data de inadimplemento até a data do efetivo pagamento; e **(2)** multa moratória de 2% sobre o valor devido e não pago ("Encargos Moratórios"). Além dos encargos estabelecidos na Escritura de Emissão, em caso de inadimplência, a Companhia arcará com honorários judiciais ou extrajudiciais, bem como todas as taxas e custas judiciais aplicáveis e incorridas pela Debenturista; **(s)** Repactuação: Não haverá repactuação das Debêntures; **(t)** Resgate Antecipado Facultativo das Debêntures da Primeira Série: A Companhia poderá optar por realizar o resgate antecipado facultativo integral das Debêntures da Primeira Série ("Resgate Antecipado Facultativo das Debêntures da Primeira Série") a qualquer momento, com o consequente resgate antecipado das CRA da Primeira Série, nos termos do Termo de Securitização, **(1)** em caso de **(I)** majoração de alíquota ou base de cálculo de qualquer Tributos, bem como qualquer outros encargos que tenham ou venham a ter como fato gerador a presente Escritura de Emissão; **(II)** eventuais alterações na legislação tributária, criando ou elevando alíquotas do imposto de renda incidentes sobre as Debêntures da Primeira Série; **(III)** a criação de novos tributos incidentes sobre as Debêntures da Primeira Série; **(IV)** mudanças desfavoráveis na interpretação ou aplicação da legislação tributária por parte dos tribunais ou autoridades governamentais incidentes sobre as Debêntures da Primeira Série; ou **(V)** a interpretação desfavorável de tribunais ou autoridades sobre a estrutura de outras emissões semelhantes às das Debêntures da Primeira Série anteriormente realizadas, de acordo com a qual a Companhia, a Debenturista, ou terceiros responsáveis pela retenção de tributos fiquem obrigados a realizar o recolhimento de tributos relacionados a essas operações anteriores, nos termos da Escritura de Emissão; ou **(2)** por qualquer outro motivo, a seu exclusivo critério. O valor do Resgate Antecipado Facultativo das Debêntures da Primeira Série, bem como o prêmio a ser pago pela Companhia no caso descrito no item "(2)" acima serão previstos na Escritura de Emissão; **(u)** Resgate Antecipado Facultativo das Debêntures da Segunda Série: A Companhia poderá optar por realizar o resgate antecipado facultativo integral das Debêntures da Segunda Série ("Resgate Antecipado Facultativo das Debêntures da Segunda Série" e, em conjunto com o Resgate Antecipado Facultativo das Debêntures da Primeira Série, o "Resgate Antecipado Facultativo") a qualquer momento, com o consequente resgate antecipado das CRA da Segunda Série, nos termos do Termo de Securitização, **(1)** em caso de **(I)** majoração de alíquota ou base de cálculo de qualquer Tributos, bem como qualquer outros encargos que tenham ou venham a ter como fato gerador a presente Escritura de Emissão; **(II)** eventuais alterações na legislação tributária, criando ou elevando alíquotas do imposto de renda incidentes sobre as Debêntures da Segunda Série; **(III)** a criação de novos tributos incidentes sobre as Debêntures da Segunda Série; **(IV)** mudanças desfavoráveis na interpretação ou aplicação da legislação tributária por parte dos tribunais ou autoridades governamentais incidentes sobre as Debêntures da Segunda Série; ou **(V)** a interpretação desfavorável de tribunais ou autoridades sobre a estrutura de outras emissões semelhantes às das Debêntures da Segunda Série anteriormente realizadas, de acordo com a qual a Companhia, a Debenturista, ou terceiros responsáveis pela retenção de tributos fiquem obrigados a realizar o recolhimento de tributos relacionados a essas operações anteriores, nos termos da Escritura de Emissão; ou **(2)** por qualquer outro motivo, a seu exclusivo critério. O valor do Resgate Antecipado Facultativo das Debêntures da Segunda Série, bem como o prêmio a ser pago pela Companhia no caso descrito no item "(2)" acima serão previstos na Escritura de Emissão; **(v)** Aquisição Facultativa das Debêntures da Primeira Série: A Companhia poderá, a qualquer tempo, adquirir as Debêntures da Primeira Série **(1)** por valor igual ou inferior ao Valor Nominal Unitário ou saldo do Valor Nominal Unitário das Debêntures da Primeira Série, conforme o caso, devendo o fato constar do relatório da administração e das demonstrações financeiras; ou **(2)** por valor superior ao Valor Nominal Unitário ou saldo do Valor Nominal Unitário das Debêntures da Primeira Série, conforme o caso, desde que observe as regras expedidas pela CVM, nos termos do parágrafo 3º do artigo 55 da Lei das Sociedades por Ações. As Debêntures da Primeira Série adquiridas pela Companhia para permanência em tesouraria, nos termos da Escritura de Emissão, ou que venham a ser em mercado, farão jus aos mesmos direitos das demais Debêntures da Primeira Série que ainda estiverem em circulação ("Aquisição Facultativa da Primeira Série"). O valor a ser pago à Securitizadora a título de Aquisição Facultativa das Debêntures da Primeira Série, e posteriormente repassado aos Investidores dos CRA da Primeira Série pela Securitizadora será previsto na Escritura de Emissão; **(w)** Aquisição Facultativa das Debêntures da Segunda Série: A Companhia poderá, a qualquer tempo, adquirir as Debêntures da Segunda Série **(1)** por valor igual ou inferior ao Valor Nominal Unitário ou saldo do Valor Nominal Unitário das Debêntures da Segunda Série, conforme o caso, devendo o fato constar do relatório da administração e das demonstrações financeiras; ou **(2)** por valor superior ao Valor Nominal Unitário ou saldo do Valor Nominal Unitário das Debêntures da Segunda Série, conforme o caso, desde que observe as regras expedidas pela CVM, nos termos do parágrafo 3º do artigo 55 da Lei das Sociedades por Ações. As Debêntures da Segunda Série objeto deste procedimento poderão ser canceladas, permanecer na tesouraria da Companhia, ou ser novamente colocadas no mercado. As Debêntures da Primeira Série adquiridas pela Companhia para permanência em tesouraria, nos termos da Escritura de Emissão, ou que venham a ser em mercado, farão jus aos mesmos direitos das demais Debêntures da Segunda Série que ainda estiverem em circulação ("Aquisição Facultativa da Segunda Série"). O valor a ser pago à Securitizadora a título de Aquisição Facultativa das Debêntures da Segunda Série, e posteriormente repassado aos Investidores dos CRA da Segunda Série pela Securitizadora será previsto na Escritura de Emissão; **(x)** Eventos de Vencimento Antecipado: Observado os termos da Escritura de Emissão, a Securitizadora deverá considerar antecipadamente vencidas as obrigações relativas às Debêntures da Segunda Série: **(III)** a criação de novos tributos incidentes sobre as Debêntures da Primeira Série, a "Aquisição Facultativa

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma IziSign. Para verificar as assinaturas clique no link: https://www.portaldeassinaturas.com.br/Verificar/367D-960C-0578-74FC ou vá até o site https://www.portaldeassinaturas.com.br:443 e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 367D-960C-0578-74FC

Hash do Documento

4F206CBF0BAF3BB89796C323F72461790FC627FD5D3F64970446F1255618B7DB

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 29/05/2024 é(são) :

- Marcos Nogueira Da Luz - ***.729.427-** em 29/05/2024 00:52 UTC-03:00
  Tipo: Certificado Digital - JORNAL DIARIO COMERCIAL LTDA - 33.270.067/0001-03

TERMOS DE ABERTURA E ENCERRAMENTO

Entidade:	GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.		
Período da Escrituração:	01/01/2024 a 31/12/2024	CNPJ:	12.130.013/0001-64
Número de Ordem do Livro:	17		
Período Selecionado:	01 de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024		

TERMO DE ABERTURA

Nome Empresarial	GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.
NIRE	35300563051
CNPJ	12.130.013/0001-64
Número de Ordem	17
Natureza do Livro	DIARIO GERAL
Município	Santana de Parnaiba
Data do arquivamento dos atos constitutivos	21/06/2010
Data de arquivamento do ato de conversão de sociedade simples em sociedade empresária	
Data de encerramento do exercício social	31/12/2024
Quantidade total de linhas do arquivo digital	683682

TERMO DE ENCERRAMENTO

Nome Empresarial	GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.
Natureza do Livro	DIARIO GERAL
Número de ordem	17
Quantidade total de linhas do arquivo digital	683682
Data de inicio	01/01/2024
Data de término	31/12/2024

Este documento é parte integrante de escrituração cuja autenticação se comprova pelo recibo de número 0F.8F.22.E6.9F.3A.19.88.22.DE.7D.82.6C.E2.D6.65.D2.CC.FB.1F-4, nos termos do Decreto nº 8.683/2016.

Este relatório foi gerado pelo Sistema Público de Escrituração Digital – Sped

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 934

MINISTÉRIO DA FAZENDA
SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL
SISTEMA PÚBLICO DE ESCRITURAÇÃO DIGITAL – Sped Versão: 10.3.3

RECIBO DE ENTREGA DE ESCRITURAÇÃO CONTÁBIL DIGITAL

IDENTIFICAÇÃO DO TITULAR DA ESCRITURAÇÃO

NIRE	CNPJ	
35300563051	12.130.013/0001-64	

NOME EMPRESARIAL
GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.

IDENTIFICAÇÃO DA ESCRITURAÇÃO

FORMA DA ESCRITURAÇÃO CONTÁBIL	PERÍODO DA ESCRITURAÇÃO
Livro Diário (Completo - sem escrituração Auxiliar)	01/01/2024 a 31/12/2024
NATUREZA DO LIVRO	**NÚMERO DO LIVRO**
DIARIO GERAL	17

IDENTIFICAÇÃO DO ARQUIVO (HASH)
0F.8F.22.E6.9F.3A.19.88.22.DE.7D.82.6C.E2.D6.65.D2.CC.FB.1F

ARQUIVOS SUBSTITUÍDOS (HASH)

ESTE LIVRO FOI ASSINADO COM OS SEGUINTES CERTIFICADOS DIGITAIS:

QUALIFICAÇÃO DO SIGNATARIO	CPF/CNPJ	NOME	Nº SÉRIE DO CERTIFICADO	VALIDADE	RESPONSÁVEL LEGAL
Contador	19651426802	SUED SALIM PORTES:19651426802	117073853919965574 9186575	22/05/2025 a 22/05/2026	Não
ADMINISTRADOR	00306423103	KARINA BONER LEO SILVA:00306423103	970256942190777653 160276	17/01/2025 a 17/01/2026	Sim

NÚMERO DO RECIBO:

0F.8F.22.E6.9F.3A.19.88.22.DE.7D.82.
6C.E2.D6.65.D2.CC.FB.1F-4

Escrituração recebida via Internet
pelo Agente Receptor SERPRO

em 30/06/2025 às 16:46:50

31.99.17.BF.0F.B8.CE.63
CF.CE.9C.06.5E.A5.9C.8A

Considera-se autenticado o livro contábil a que se refere este recibo, dispensando-se a autenticação de que trata o art. 39 da Lei nº 8.934/1994. Este recibo comprova a autenticação.

BASE LEGAL: Decreto nº 1.800/1996, com a alteração do Decreto nº 8.683/2016, e arts. 39, 39-A, 39-B da Lei nº 8.934/1994 com a alteração da Lei Complementar nº 1247/2014.

SITUAÇÃO DO ARQUIVO DA ESCRITURAÇÃO

Nome Empresarial:	GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.				
CNPJ:	12.130.013/0001-64	Nire:	35300563051	Scp:	
Período da Escrituração:	01/01/2024 a 31/12/2024				
Forma de Escrituração Contábil:	Livro Diário (Completo - sem escrituração Auxiliar)				
Natureza do Livro:	DIARIO GERAL				
Identificação do arquivo(hash):	0F.8F.22.E6.9F.3A.19.88.22.DE.7D.82.6C.E2.D6.65.D2.CC.FB.1F-				

Consulta Realizada em: 30/06/2025 13:56:40

Resultado da Verificação

A escrituração visualizada é a mesma que se encontra na base de dados do SPED.

Situação Atual

Escrituração com NIRE AUTENTICADA

A escrituração encontra-se na base de dados do Sped e considera-se autenticada nos termos do Decreto nº 1.800/1996, com a alteração dada pelo Decreto nº 8.683/2016. O recibo de entrega constitui a comprovação da autenticação, nos termos do art. 39-B da Lei nº 8.934/1994, sendo dispensada qualquer outra autenticação (art.39-A da Lei nº 8.934/1994).

DADOS DAS ASSINATURAS

Entidade:	GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.		
Período da Escrituração:	01/01/2024 a 31/12/2024	CNPJ:	12.130.013/0001-64
Número de Ordem do Livro:	17		

Dados das Assinaturas da Escrituração

Qualificação do Assinante	Contador
Tipo do Certificado	Pessoa Física
CPF / CNPJ	196.514.268-02
N° de Série do Certificado	11707385391996557491865 75
Nome do Signatário	SUED SALIM PORTES:19651426802
Autoridade Certificadora Emissora	AC SyngularID Multipla
Validade	22/05/2025 a 22/05/2026

Qualificação do Assinante	ADMINISTRADOR
Tipo do Certificado	Pessoa Física
CPF / CNPJ	003.064.231-03
N° de Série do Certificado	970256942190777653160276
Nome do Signatário	KARINA BONER LEO SILVA:00306423103
Autoridade Certificadora Emissora	AC SyngularID Multipla
Validade	17/01/2025 a 17/01/2026

BALANÇO PATRIMONIAL

Entidade:	GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.		
Período da Escrituração:	01/01/2024 a 31/12/2024	CNPJ:	12.130.013/0001-64
Número de Ordem do Livro:	17		
Período Selecionado:	01 de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024		

Descrição	Nota	Saldo Inicial	Saldo Final
ATIVO		R$ 136.392.945,09	R$ 152.840.172,71
ATIVO CIRCULANTE		R$ 88.547.241,90	R$ 104.149.397,40
CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA		R$ 908.465,17	R$ 3.046.593,93
CLIENTES		R$ 33.531.586,22	R$ 42.965.864,08
TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECUPERAR		R$ 14.802.132,31	R$ 17.196.359,11
OUTROS ATIVOS CIRCULANTE		R$ 36.779.072,16	R$ 38.990.359,85
ADIANTAMENTOS		R$ 2.525.986,04	R$ 1.950.220,43
ATIVO NAO CIRCULANTE		R$ 47.845.703,19	R$ 48.690.775,31
ATIVO NÃO CIRCULANTE LONGO PRAZO		R$ 43.459.322,53	R$ 44.685.374,39
OUTROS CREDITOS		R$ 50.098,31	R$ 50.504,81
PARTES RELACIONADAS - CONTAS A RECEBER		R$ 43.409.224,22	R$ 44.634.869,58
INVESTIMENTOS		R$ 2.415.214,37	R$ 80.000,00
IMOBILIZADO LIQUIDO		R$ 1.971.830,68	R$ 3.925.041,09
(-) INTANGIVEL LIQUIDO		R$ (664,39)	R$ 359,83
PASSIVO		R$ 136.392.945,09	R$ 152.840.172,71
PASSIVO CIRCULANTE		R$ 50.434.452,31	R$ 62.437.428,26
EMPRÉSTIMOS, FINANCIAMENTOS E DEBÊNTURES		R$ 427.334,59	R$ 439.123,30
FORNECEDORES		R$ 7.361.930,49	R$ 5.017.640,85
OBRIGAÇOES TRABALHISTAS E ENCARGOS SOCIAIS		R$ 32.137.305,34	R$ 37.121.494,07
OBRIGAÇOES TRIBUTARIAS		R$ 9.123.872,65	R$ 11.161.841,42
OUTROS PASSIVOS CIRCULANTES		R$ 488.117,39	R$ 6.409.487,90
ARRENDAMENTO OPERACIONAL		R$ 895.891,85	R$ 2.287.840,72
PASSIVO NAO CIRCULANTE		R$ 61.302.658,32	R$ 62.798.897,42
EMPRÉSTIMOS, FINANCIAMENTOS E DEBÊNTURES		R$ 450.569,66	R$ (0,00)
OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS		R$ 55.502.550,24	R$ 61.373.740,59
CONTAS A PAGAR - PARTES RELACIONADAS		R$ 1.589.365,17	R$ (0,01)
OUTROS PASSIVOS NÃO CIRCULANTES		R$ 3.760.173,25	R$ 1.425.156,84
PATRIMONIO LIQUIDO		R$ 24.655.834,46	R$ 27.603.847,03
CAPITAL SOCIAL		R$ 29.510.822,60	R$ 29.510.822,60
RESERVA DE LUCROS		R$ 0,01	R$ 0,24

Este documento é parte integrante de escrituração cuja autenticação se comprova pelo recibo de número 0F.8F.22.E6.9F.3A.19.88.22.DE.7D.82.6C.E2.D6.65.D2.CC.FB.1F-4, nos termos do Decreto nº 8.683/2016.

Este relatório foi gerado pelo Sistema Público de Escrituração Digital – Sped

Versão 10.3.3 do Visualizador

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 938

BALANÇO PATRIMONIAL

Entidade:	GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.
Período da Escrituração:	01/01/2024 a 31/12/2024
CNPJ:	12.130.013/0001-64
Número de Ordem do Livro:	17
Período Selecionado:	01 de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024

Descrição	Nota	Saldo Inicial	Saldo Final
(-) (-) PREJUIZO ACUMULADO		R$ (9.442.231,25)	R$ (1.006.975,81)
ADIANTAMENTO PARA FUTURO AUMENTO DE CAPITAL		R$ 5.000.000,00	R$ (0,00)
(-) ANTECIPAÇÃO DE DIVIDENDOS		R$ (0,00)	R$ (900.000,00)
(-) AJUSTE PATRIMONIAL		R$ (412.756,90)	R$ (0,00)

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO DO EXERCÍCIO

Entidade:	GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.		
Período da Escrituração:	01/01/2024 a 31/12/2024	CNPJ:	12.130.013/0001-64
Número de Ordem do Livro:	17		
Período Selecionado:	01 de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024		

Descrição	Nota	Saldo anterior	Saldo atual
RECEITA BRUTA		R$ 261.129.733,14	R$ 330.008.036,42
PRESTACAO DE SERVIÇOS		R$ 261.059.019,44	R$ 329.937.099,98
OUTRAS RECEITAS		R$ 70.713,70	R$ 70.936,44
(-) DEDUÇÃO RECEITA BRUTA		R$ (16.163.923,61)	R$ (20.713.143,92)
(-) DEVOLUÇOES E CANCELAMENTOS		R$ (286.182,93)	R$ (0,00)
(-) IMPOSTOS S/ VENDAS		R$ (15.877.740,68)	R$ (20.713.143,92)
RECEITA LIQUIDA		R$ 244.965.809,52	R$ 309.294.892,50
(-) CUSTOS		R$ (225.661.319,68)	R$ (263.543.618,63)
LUCRO BRUTO		R$ 19.304.489,84	R$ 45.751.273,87
(-) DESPESAS GERAIS E ADMINISTRATIVAS		R$ (12.586.476,64)	R$ (20.181.713,69)
(-) OUTRAS RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS		R$ 3.869.162,27	R$ (3.172.166,00)
(-) RESULTADO FINANCEIRO LIQUIDO		R$ (9.323.528,37)	R$ (6.049.861,63)
(-) IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL CORRENTE		R$ (0,00)	R$ (3.298.756,39)
(-) IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL DIFERIDO		R$ (0,00)	R$ (4.199.852,79)
RESULTADO DO PERIODO		R$ 1.263.647,10	R$ 8.848.923,37

Este documento é parte integrante de escrituração cuja autenticação se comprova pelo recibo de número 0F.8F.22.E6.9F.3A.19.88.22.DE.7D.82.6C.E2.D6.65.D2.CC.FB.1F-4, nos termos do Decreto nº 8.683/2016.

Este relatório foi gerado pelo Sistema Público de Escrituração Digital – Sped

Versão 10.3.3 do Visualizador

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Entidade:	GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.				
Período da Escrituração:	01/01/2024 a 31/12/2024	CNP	12.130.013/0001-64	Número de Ordem do Livro:	17
Período Selecionado:	01 de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024				

Histórico	Código de Aglutinação das Contas de Patrimônio Líquido					Total (R$)
	CAPITAL SOCIAL (R$)	ADTO P/FUTURO AUMENTO DE CAPITAL (R$)	RESERVA DE LUCRO (R$)	PREJUIZO ACUMULADO (R$)	ANTECIPAÇÃO DE DIVIDENDOS (R$)	
Saldo Inicial em 01.01.2024	29.510.822,60	5.000.000,00	(-)412.756,89	(-)9.442.231,25	0,00	24.655.834,46
Saldo inicial	29.510.822,60	5.000.000,00	(-)412.756,89	(-)9.442.231,25		24.655.834,46
Resultado do exercicio			8.848.012,57			8.848.012,57
Amortizacao prejuizo			(-)8.848.012,34	8.848.012,34		0,00
Antecipação de dividendos					(-)900.000,00	(-)900.000,00
Reversão de adiantamento para futura aumento de capital		(-)5.000.000,00				(-)5.000.000,00
Ajuste patrimonial			412.756,90	(-)412.756,90		0,00
Saldo final	29.510.822,60	5.000.000,00	0,24	(-)1.006.975,81		33.503.847,03
Saldo Final em 31.12.2024	29.510.822,60	0,00	0,24	(-)1.006.975,81	(-)900.000,00	27.603.847,03
Notas						

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903)
SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 941

GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA

Indices Financeiros Balanços Patrimoniais em 31 de Dezembro de 2024

			2024			2023
1	Liquidez Geral - ILG					
	AC + ARLP	148.835	1,19	176.692	1,58	
	PC + PNC	125.236		111.737		
2	SOLVÊNCIA GERAL - SG					
	ATIVO TOTAL	152.840	1,22	136.393	1,22	
	PC + PNC	125.236		111.737		
3	Rentabilidade do Patrimônio Líquido - RPL					
	LUCRO LÍQUIDO	8.848	0,32	1.264	0,05	
	PATRIMÔNIO LÍQUIDO	27.604		24.656		
4	Liquidez Seca - ILS					
	AC - Despesas Antecipadas	104.149	1,67	88.547	1,76	
	PC	62.437		50.434		
5	Liquidez Corrente - ILC					
	AC	104.149	1,67	88.547	1,76	
	PC	62.437		50.434		
6	SITUAÇÃO LÍQUIDA PATRIMONIAL - SLP					
	ATIVO TOTAL	152.840	1,22	136.393	1,22	
	PC + PNC	125.236		111.737		
7	CAPAC DE INVEST (REC PRÓPRIOS X TERCEIROS)					
	PATRIMÔNIO LÍQUIDO	27.604	0,22	24.656	0,22	
	PC + PNC	125.236		111.737		
8	Grau de Endividamento - GE					
	PC + PNC	125.236	0,82	111.737	0,82	
	AT	152.840		136.393		
9	Alavcancagem					
	Emprestimo+MutuoP-MutuoA-Caixa-Aplic	- 47.201	2,41	- 41.850	2,43	
	Emprestimo+MutuoP-MutuoA-Caixa-Aplic+PL	- 19.597		- 17.195		
10	Capital Circulante Liquido - CCL					
	Ativo Circulante - Passivo Circulante	41.712	250.372	38.113	228.768	
	16,66%					
11	10% Patrimonio Liquido					
	Patrimonio Liquido	27.604	276.038	24.656	246.558	
	10,00%					
12	Fator de Insolvência - FI					
	FI = (RPL) +(ILG) +(ILS) +(ILC) -(GE)		5,86		6,71	

ASSINADO DIGITALMENTE
KARINA BONER LEO SILVA
A conformidade com a assinatura pode ser verificada em:
http://serpro.gov.br/assinador-digital
SERPRO

KARINA BONER LEO SILVA
ADMINISTRADOR

SUED SALIM PORTES:19651426802

Assinado de forma digital por SUED SALIM PORTES:19651426802
DN: c=BR, o=ICP-Brasil, ou=Certificado Digital PF A1, ou=Presencial, ou=37644555000186, ou=AC SyngularID Multipla, cn=SUED SALIM PORTES:19651426802
Dados: 2025.06.30 17:18:18 -03'00'
Versão do Adobe Acrobat Reader: 2025.001.20531

Sued Salim Portes
CRC 1SP228960/O-0

PUBLICIDADE LEGAL

Globalweb Outsourcing do Brasil S.A.

CNPJ/MF nº 12.130.013/0001-64

Demonstrações Financeiras referentes aos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2024 e 2023 *(Em mil Reais)*

Balanços Patrimoniais

Ativo	2024	2023
Circulante		
Caixa e equivalentes de caixa	3.047	908
Contas a receber de clientes	42.966	33.532
Adiantamentos	1.950	2.526
Tributos a recuperar	17.196	14.802
Outros créditos	38.990	36.779
	104.149	**88.547**
Não circulante		
Tributos a recuperar	–	–
Outros créditos	51	50
Partes relacionadas	44.635	43.409
Investimentos	80	2.415
Imobilizado	3.925	1.971
	48.691	**47.846**
Total do ativo	**152.840**	**136.393**
Passivo e patrimônio líquido	**2024**	**2023**
Circulante		
Fornecedores	5.019	7.363
Empréstimos e financiamentos	481	427
Impostos a recolher	4.586	2.532
Parcelamentos	6.576	6.592
Obrigações trabalhistas	37.818	32.137
Outras contas a pagar	7.958	1.383
	62.437	**50.434**
Não circulante		
Fornecedores	–	3.000
Impostos a recolher	43.283	–
Parcelamentos	18.091	55.503
Empréstimos e financiamentos	–	451
Outras contas a pagar	1.425	760
Partes relacionadas	(0)	1.589
	62.799	**61.303**
Patrimônio líquido		
Capital social	29.511	29.511
Reservas	–	–
Adiantamento para aumento capital	–	5.000
Antecipação de dividendos	(900)	–
Prejuízos acumulados	(1.007)	(9.855)
	27.604	**24.656**
Total do passivo e do patrimônio líquido	**152.840**	**136.393**

Demonstrações das Mutações do Patrimônio Líquido

	Capital social	Prejuízos acumulados	Reserva de lucros	Total
Saldos em 31 de dezembro de 2022	**34.511**	**(10.706)**	**–**	**23.805**
Ajuste de erros exercício anterior	–	(413)	–	
Lucro líquido do exercício	–	1.264	–	**1.264**
Saldos em 31 de dezembro de 2023	**34.511**	**(9.855)**	**–**	**24.656**
Lucro líquido do exercício	–	8.848	–	**8.848**
Reversão adiantamento para futuro aumento capital	(5.000)	–	–	**(5.000)**
Adiantamento dividendos	–	–	(900)	**(900)**
Saldos em 31 de dezembro de 2024	29.511	(1.007)	(900)	27.604

Demonstrações do Resultado

	2024	2023
Receita líquida de vendas	309.224	244.895
Custo dos serviços prestados	(262.510)	(223.346)
Lucro bruto	**46.713**	**21.549**
Receitas/(despesas) operacionais		
Despesas com vendas	(2.529)	(457)
Despesas gerais e administrativas	(17.213)	(13.334)
Outras receitas operacionais/ despesas, líquidas	(4.703)	2.571
	(24.445)	**(11.219)**
Resultado antes das receitas financeiras	**22.269**	**10.330**
Despesas financeiras	(8.359)	(9.393)
Receitas financeiras	2.437	327
Resultado financeiro, líquido	**(5.922)**	**(9.067)**
Lucro líquido antes do Imposto de Renda e Contribuição Social	**16.347**	**1.264**
Imposto de Renda e Contribuição Social – corrente	(7.499)	–
Lucro líquido do exercício	**8.848**	**1.264**

Demonstrações do Resultado Abrangente

	2024	2023
Lucro líquido do exercício	**8.848**	**1.264**
Outros resultados abrangentes a serem reclassificados para o resultado do exercício em períodos subsequentes	–	–
Outros resultados abrangentes não reclassificados para o resultado do exercício em períodos subsequentes	–	–
Total do resultado abrangente	**8.848**	**1.264**

Demonstrações dos Fluxos de Caixa – Método Indireto

	2024	2023
Fluxo de caixa das atividades operacionais		
Lucro líquido antes do Imposto de Renda e Contribuição Social	**16.347**	**1.264**
Ajustes por:		
Depreciação e amortização	1.823	1.907
Provisões de juros	111	979
	18.281	**4.150**
Aumento/(diminuição) nas contas do ativo e passivo		
Contas a receber de clientes	(9.434)	(9.136)
Adiantamentos	576	(1.035)
Impostos a recuperar	(2.394)	(1.358)
Outras contas a receber	(2.212)	10.076
Fornecedores	(5.344)	2.903
Salários e contribuições a recolher	5.681	3.864
Impostos a recolher	45.337	(2.296)
Impostos parcelados	(37.427)	16.931
Outras contas a pagar	7.240	(1.694)
IRPJ e CSLL pago	(7.499)	–
Caixa líquido (consumido) nas atividades operacionais	**12.803**	**22.404**
Fluxos de caixa das atividades de investimentos		
Aquisição de imobilizado e intangível	(3.777)	(1.906)
Baixa consorcio	2.335	259
Caixa líquido (consumido) nas atividades de investimentos	**(1.442)**	**(1.648)**
Fluxos de caixa das atividades de financiamentos		
Pagamento de juros sobre empréstimos de terceiros	(111)	(979)
Pagamento de empréstimos de terceiros – principal	(397)	(10.915)
Captação de empréstimos de terceiros	–	1.499
Pagamento de mútuo com partes relacionadas	(7.831)	(42.067)
Captação de mútuo com partes relacionadas	5.016	31.201
Adiantamento de dividendos	(900)	–
Reversão de AFAC	(5.000)	–
Caixa líquido gerado nas atividades de financiamentos	**(9.223)**	**(21.261)**
(Diminuição)/aumento líquido do caixa e equivalentes de caixa	**2.138**	**(504)**
Demonstração do aumento/(diminuição) do caixa e equivalentes de caixa		
Caixa e equivalentes de caixa no início do exercício	908	1.412
Caixa e equivalentes de caixa no fim do exercício	3.047	908
(Diminuição)/aumento líquido do caixa e equivalentes de caixa	**2.138**	**(504)**

Notas Explicativas Resumdas às Demonstrações Contábeis

1. Contexto operacional – A Global Web Outsourcing do Brasil S.A. (Companhia) foi constituída em 21 de junho de 2010, com sede na Cidade de Santana de Parnaíba, na Avenida Yojiro Takaoka, nº 4.384, conjuntos 1010, Edifício Shopping Service. A Global Web Outsourcing do Brasil S.A. tem como atividade preponderante a prestação de serviços de terceirização voltados à tecnologia da informação, sendo eles Criptografia, assinatura e certificação digital, processos inteligentes, Cloud e Inovação, fábrica de software e plataforma de serviços tecnológicos. O serviço oferecido pela Globalweb visa oferecer a seus clientes ganhos de eficiência significativa em suas operações de TI. **2) Apresentação das Demonstrações Contábeis** – As demonstrações contábeis foram elaboradas em consonância com os Princípios Fundamentais de Contabilidade e demais práticas emanadas da legislação societária brasileira. **3). Principais práticas contábeis** – 3.1) Aplicações Financeiras: Estão registrados ao custo de aplicação, acrescidos dos rendimentos proporcionais até a data do balanço; 3.2) Direitos e obrigações: Estão demonstrados pelos valores históricos, acrescidos das correspondentes variações monetárias e encargos financeiros, observando o regime de competência; 3.3) imobilizado: Demonstrado pelo custo de aquisição, deduzido da depreciação acumulada calculada pelo método linear. 3.4) Ajuste de avaliação patrimonial: A empresa nunca efetuou ajuste de avaliação patrimonial. 3.5) Investimentos em empresas coligadas e controladas: A empresa não participa do capital social de outras sociedades. 3.6) Impostos Federais: A empresa está no regime do lucro real e contabiliza os encargos tributários pelo regime de competência. **4) Empréstimos e financiamentos** – A empresa conta com um passivo, relacionado à empréstimos e financiamentos, no valor de R$ 481mil junto a instituições financeiras nacionais. **5) Responsabilidades e contingências** – Não há passivo contingente registrado contabilmente, tendo em vista que os administradores da empresa, escudados em opinião de seus consultores e advogados, não apontam contingências de qualquer natureza passiveis de registro contábil. **6) Capital social** – O capital social é de R$ 29.510.823, dividido em 29.510.823 quotas de R$ 1,00, totalmente integralizado, apresentando a seguinte composição:

	31/12/2023
Galáxia S.A.	97,68%
FR Empreendimentos e Participação EIRELI	0,63%
Midori Participações Societárias e Holding Ltda	1,69%
Total	**100%**

7) Receitas – A receita é mensurada com base na contraprestação especificada no contrato com o cliente. A Companhia reconhece a receita quando transfere o controle sobre o produto ou serviço ao cliente. A tabela abaixo fornece informações sobre a natureza e a época do cumprimento de obrigações de desempenho em contratos com clientes, incluindo condições de pagamento significativas e as políticas de reconhecimento de receita relacionadas.

Tipo de produto/ serviço	Natureza e a época do cumprimento das obrigações de desempenho, incluindo condições de pagamento significativas	Política de reconhecimento da receita
Desenvolvimento técnico	Desenvolvimento de programas. Realizado o acordo contratual com o cliente o serviço é prestado e faturado de acordo com as entregas realizadas, pós homologação/acordo com o cliente.	Após entrega ao cliente dos requisitos contratados finalizados, o cliente homologa os entregáveis e emite ordem de faturamento, momento este em que a receita é reconhecida. Se emissão da nota for em período posterior ao documento de homologação, esse é contabilizado na competência devida.
Suporte Outsourcing	Alocação de pessoal para desempenho de atividades inerentes a tecnologia da informação.	Reconhecida dentro da competência da prestação dos serviços do pessoal alocado.

8) Eventos subsequentes – Os administradores declaram a inexistência de fatos ocorridos subsequentemente à data de encerramento do exercício que venham a ter efeito relevante sobre a situação patrimonial ou financeira da empresa ou que possam provocar efeitos sobre seus resultados futuros.

As notas explicativas em sua íntegra pode ser consultada no site da empresa: https://www.globalweb.com.br/

Santana de Parnaíba, 27 de junho de 2025.

Tatiane Araújo Pereira
Diretora

Sued Salim Portes
Contadora – CRC 1SP 228.960/O-0



Nova Participação S/A

CNPJ/MF nº 61.133.808/0001-31

Ata de Assembleia Geral de Constituição

Ao 10/02/2025, às 10:30h, na sede da empresa, com a totalidade dos subscritores do Capital Social. Dispensada a comprovação da convocação, conforme § 4º, do artigo 124, da Lei 6.404/76. Iniciados os trabalhos, assumiu a presidência o Sr. **Guilherme Dias Shinzato**, que convidou a mim, **Rogério Luiz Ciceroni**, para secretariar a Assembleia. **Deliberação:** Após a leitura do estatuto que foi aprovado por unanimidade, foi declarada constituída a Sociedade **Nova Participação S/A**, com sede na Rua Coronel Meireles, nº 186, 1º andar, Sala 11, Vila Laís, a qual iniciará suas atividades logo após o cumprimento de todas as formalidades legais para este tipo societário. **Subscrição e Forma de Integralização das Ações:** O capital será de 100.000 ações ordinárias nominativas, de valor nominal de R$ 1,00 cada, totalizando R$ 100.000,00, totalmente subscrito, sendo que 10% do capital será integralizado pelos acionistas fundadores e o restante 90% serão integralizados no prazo de 12 meses. Restou, estabelecido, que a subscrição e integralização das ações será efetuada da seguinte forma: O acionista **Márcio Juncal**, subscreveu 55.000 ações ordinárias nominativas, representativa de 55% do capital social da Companhia, no valor nominal de R$ 55.000,00, das quais 5.500 ações ordinárias nominativas foram depositadas em instituição financeira nacional e 49.500 ações ordinárias nominativas serão integralizadas no prazo de 12 meses. O acionista **Guilherme Dias Shinzato** subscreveu 10.000 ações ordinárias nominativas, representativa de 10% do capital social da Companhia, no valor nominal de R$ 10.000,00, das quais 1.000 ações ordinárias nominativas foram depositadas em instituição financeira nacional e 9.000 ações ordinárias nominativas serão integralizadas no prazo de 12 meses. O acionista **Rogério Luíz Ciceroni** subscreveu 35.000 ações ordinárias nominativas, representativa de 35% do capital social da Companhia, no valor nominal de R$ 35.000,00, das quais 3.500 ações ordinárias nominativas foram depositadas em instituição financeira nacional e 31.500 ações ordinárias nominativas serão integralizadas no prazo de 12 meses. **Eleição da Diretoria.** São eleitos os seguintes Diretores: **Diretor Presidente** o Sr. **Márcio Juncal**, RG nº 28.537.618 SSP/SP e CPF nº 276.993.558-57. **Diretor Técnico:** o Sr. **Guilherme Dias Shinzato**, RG nº 32.606.282-8 SSP/SP e CPF nº 273.872.578-33. **Diretor Técnico:** o Sr. **Rogério Luíz Ciceroni**, RG nº 25.157.144 SSP/SP e CPF nº 277.962.258-06. **Conselho Fiscal:** Por não ser de funcionamento permanente, não foi constituído o Conselho Fiscal. **Declaração de Desimpedimento:** Os Diretores declaram, sob as penas da Lei, de que não estão impedidos de exercer a Administração da sociedade, por Lei especial ou, em virtude de condenação criminal ou, por se encontrar sob os efeitos dela, a pena que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos, bem como não foram declarados inabilitados por ato da Comissão de Valores Mobiliários. **Termo de Posse da Diretoria:** Os diretores ora eleitos são empossados neste ato e declaram, para os fins de direito, estarem de acordo com sua nomeação, tomando posse imediata de seus cargos mediante assinatura do respectivo termo lavrado no Livro de Registro de Atas. **Encerramento:** Nada mais a tratar, o presidente da assembleia declarou constituída a presente companhia, sendo lavrada a presente ata. São Paulo, 10/02/2025. **Guilherme Dias Shinzato** – Presidente da Mesa; **Rogério Luíz Ciceroni** – Secretário da Mesa. **Acionistas Presentes: Márcio Juncal** – Diretor Presidente; **Guilherme Dias Shinzato** – Diretor Técnico; **Rogério Luíz Ciceroni** – Diretor Técnico. Visto do Advogado: **Elvira Deonila de Carvalho** OAB/SP nº 142.695. **Anexo I – Nova Participação S/A. Estatuto Social. Capítulo I – Da Denominação, Sede, Objeto e Prazo. Art. 1º** A Companhia é uma Sociedade Anônima Fechada e girará sob a denominação de **Nova Participação S/A**, com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Coronel Meireles, nº 186, 1º andar, Sala 11, Vila Laís, CEP 03612-000, regendo-se pelo presente Estatuto Social, pela Lei nº 6.404/76 (Lei das Sociedades Anônimas) e demais dispositivos legais aplicáveis e regulamentadores, podendo abrir e extinguir filiais, escritórios ou depósitos fechados, em qualquer parte do território nacional e no exterior a critério dos acionistas. **Acionistas: Márcio Juncal**, brasileiro, natural da Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, nascido em 14/06/1978, empresário, solteiro, portador do RG nº 28.537.618 SSP/SP e inscrito no CPF sob o nº 276.993.558-57, residente e domiciliado na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Avenida Galera, nº 06, Engenheiro Goulart, CEP 03725-110, **Guilherme Dias Shinzato**, brasileiro, natural da Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, nascido em 09/06/1979, empresário, casado sob o regime da comunhão parcial de bens, portador do RG nº 32.606.282-8 SSP/SP e inscrito no CPF sob o nº 273.872.578-33, residente e domiciliado no Município de Ferraz de Vasconcelos, Estado de São Paulo, na Avenida Duque de Caxias, nº 629, Casa 37, Vila Romanópolis, CEP 08529-000, **Rogério Luíz Ciceroni**, brasileiro, natural da Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, nascido em 17/06/1980, empresário, solteiro, portador do RG nº 25.157.144 SSP/SP e inscrito no CPF sob o nº 277.962.258-06, residente e domiciliado no Município de Mogi das Cruzes, Estado de São Paulo, na Avenida das Américas, 1, Quadra 1, Lote 12, Aruã Brisas II, Cidade Parquelandia, CEP 08771-901. **Art. 2º** A Companhia tem por objetivos sociais: Gestão de participações societárias. **CNAE Principal: 64.62-0/00** – Holdings de instituições não financeiras. **Art. 3º** O prazo de duração da Companhia é indeterminado. **Capítulo II – Do Capital Social, Acionistas e Ações. Art. 4º** O capital será de 100.000 ações ordinárias nominativas, de valor nominal de R$ 1,00 cada, totalizando R$ 100.000,00, totalmente subscrito e serão integralizados em moeda corrente nacional, sendo que, 10% do capital foram integralizados e o restante 90% serão integralizados no prazo de 12 meses. **Art. 5º** Cada ação ordinária nominativa dará direito a 1 voto nas deliberações da Assembleia Geral. **Art. 6º** Os acionistas terão direito de preferência na subscrição de novas ações em caso de aumento do capital da companhia, respeitada a proporção do número e espécie das que já possuírem, salvo os aumentos decorrentes de investimentos efetuados na forma da Lei, na forma deste Estatuto. **Art. 7º** O acionista detentor de ações ordinárias não poderá transferir, ceder, vender, doar, ou de qualquer forma alienar suas ações a pessoas estranhas, sem antes oferece-las ao outro acionista portador de ações ordinárias que, em igualdade de condições, terá direito de preferência para a aquisição. As ações serão avaliadas com base no patrimônio líquido da Companhia e, caso não seja possível tal avaliação, as mesmas serão avaliadas judicialmente. **Capítulo III – Da Diretoria. Art. 8º** A Companhia será administrada por uma Diretoria composta de três Diretores, sem designação específica, eleitos e destituíveis a qualquer tempo pela Assembleia Geral, por maioria de votos dos acionistas ou de seus procuradores, que representarão a Companhia em conjunto e/ou isoladamente. **Art. 9º** O prazo de mandato da Diretoria será de três anos, facultada a reeleição de qualquer de seus membros, nos termos do artigo 143 da Lei nº6.404/76. **Art. 10.** Compete à Diretoria representar a Companhia em juizo ou fora dele, firmar documentos relativos à administração social, autorizar pagamentos, receber e dar quitações em nome da Companhia, contrair obrigações que se contenham nos atos de simples gestão, assinar balanço geral e relatório anual das atividades do exercício, planejar, organizar, dirigir e controlar as atividades de apoio administrativo e da área financeira da empresa, fixando políticas de gestão e recursos financeiros disponíveis, estruturação, racionalização e adequação dos serviços de apoio administrativo tendo em vista os objetivos da Companhia; bem como a representação da Companhia e a prática de todos os atos necessários ao seu regular funcionamento perante todos os órgãos da Administração Pública e a terceiros. **§ 1º** No caso de o Diretor não ser acionista, qualquer acionista poderá prestar caução. **§ 2º** A participação no lucro somente será aplicável nos exercícios sociais em que, for pago aos acionistas o dividendo obrigatório de que trata o artigo 202 da Lei no 6.404/76. **Art. 11**. Os eleitos terão sua remuneração fixada, anualmente, pela Assembleia Geral, de forma global, de acordo com o artigo 152 da Lei 6.404/76. **Capítulo IV – Da Assembleia Geral. Art. 12**. A Assembleia Geral dos Acionistas reunir-se-á ordinariamente nos quatro primeiros meses após o encerramento do exercício social e, extraordinariamente, sempre que os interesses sociais assim exigirem. **Art. 13.** A Assembleia Geral dos Acionistas é soberana, dentro dos limites estabelecidos pela Lei nº 6.404/76 e suas decisões serão tomadas pela maioria dos votos, ressalvadas as exceções legais. **Art. 14.** O local das reuniões da Assembleia Geral dos Acionistas será sempre a sede da Companhia, salvo motivos de força maior que impeçam ou dificultem os trabalhos, ocorrendo tal fato, os acionistas decidirão o local. **Capítulo V – Do Exercicio Social. Art. 15.** O exercício social terá a duração de um ano, terminando em 31 de dezembro de cada ano (outra poderá ser a data do encerramento do exercício, conforme for a manifestação do interesse dos fundadores e acionistas). **Art. 16**. Ao final de cada exercício social, a Diretoria fará a elaboração, com base na escrituração contábil da Companhia, o Balanço Patrimonial, a Demonstração de Resultado do Exercício, a Demonstração de Lucros ou Prejuízos Acumulados e a Demonstração das Origens e Aplicações de Recursos. **Art. 17**. Do lucro líquido do exercício, depois de deduzidas as participações, serão destinados 5%, antes da distribuição de qualquer dividendo, para a constituição da Reserva Legal, nos termos da Lei nº 6.404/76, e o saldo ficará à disposição da Assembleia Geral que estudará e deliberará sobre a destinação que tenha sido inserida na Demonstração de Lucros ou Prejuízos Acumulados. **Art. 18.** Os dividendos não reclamados dentro de três anos, a contar da data do anúncio de seu pagamento, prescreverão em favor da Companhia. **Capítulo VI – Da Liquidação. Art. 19**. A Companhia entrará em liquidação nos casos previstos em Lei, observadas as normas legais pertinentes, cabendo, a Assembleia Geral dos Acionistas estabelecer o modo de liquidação e eleger os liquidantes. São Paulo, 10/02/2025. **Guilherme Dias Shinzato** – Presidente da Mesa; **Rogério Luíz Ciceroni** – Secretário da Mesa. **Acionistas Presentes: Márcio Juncal** – Diretor Presidente; **Guilherme Dias Shinzato** – Diretor Técnico; **Rogério Luíz Ciceroni** – Diretor Técnico. Visto do Advogado: **Elvira Deonila de Carvalho** OAB/SP nº 142.695. Junta Comercial do Estado de São Paulo. Certifico o registro sob o NIRE nº 35.300.665.601 em 03/06/2025. Aloizio Epifanio Soares Junior – Secretário Geral em Exercício.

Qualicorp Administradora de Benefícios S.A.

CNPJ/ME nº 07.658.098/0001-18 – NIRE 35.300.382.846

Ata da Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária realizada em 31 de março de 2025

Data, Hora e Local: aos 31/03/2025, às 11h00, exclusivamente por videoconferência, tida como realizada na sede social da Companhia. **Convocação e Presença**: Dispensada a convocação, tendo em vista a presença da única acionista da Companhia. **Mesa**: Presidente: **Eder da Silva Grande**; e Secretário: **Eduardo Oliveira**. **Ordem do Dia e Deliberações**: A única acionista, sem quaisquer restrições e/ou ressalvas, deliberou o quanto segue: **1.** Aprovar as Demonstrações Financeiras da Companhia, referentes ao exercício social findo em 31/12/2024, acompanhadas do Relatório da Administração e do Parecer dos Auditores Independentes; **2.** Aprovar a destinação do lucro líquido da Companhia, relativo ao exercício social encerrado em 31/12/2024, após as deduções legais para Provisão de Imposto de Renda e Contribuição Social, bem como a dedução decorrente do ajuste líquido da adoção das normas contábeis CPC 48 pela Companhia, correspondente ao montante de R$ 13.431.570,22 da seguinte forma: **(a)** pagamento de juros sobre capital próprio no montante bruto de R$ 21.324.075,58 já declarados e pagos aos acionistas; e **(b)** compensação de reserva de lucros no montante de R$ 7.892.505,36. **3.** Ratificar a aprovação, por unanimidade, da escolha do jornal "Data Mercantil", como novo jornal de grande circulação que passará a ser utilizado pela Companhia para realização das publicações previstas na legislação societária. **4.** Autorizar a prática, pela Diretoria e/ou procuradores da Companhia e de suas subsidiárias, de todos os atos que forem necessários à efetivação das deliberações tomadas com relação às matérias objeto desta ordem do dia. **Encerramento**: Nada mais a tratar foram encerrados os trabalhos e suspensa a Assembleia, lavrando-se a presente ata, a qual foi lida, aprovada e por todos os presentes assinada. São Paulo, 31/03/2025. Mesa: **Eder da Silva Grande** – Presidente; **Eduardo Oliveira** – Secretário. Acionista: **Qualicorp Consultoria e Corretora de Seguros S.A. Eder da Silva Grande** – Diretor; **Eduardo Oliveira** – Diretor. **Contadora: Patricia Hirano Diz** CRC nº SP265232/O-9. Junta Comercial do Estado de São Paulo. Certifico o registro sob o nº 215.394/25-2 em 26/06/2025. Aloizio Epifanio Soares Junior – Secretário Geral em Exercício.

comercial@datamercantil.com.br

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO

CERTIDÃO

EMPREGADOR: GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.
CNPJ: 12.130.013/0003-26
CERTIDÃO EMITIDA em 19/12/2025, às 09:22:26

Conforme os registros administrativos do Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas (eSocial), certifica-se que o empregador acima identificado empregava, em *16/12/2025,* pessoas com deficiência ou beneficiários reabilitados da Previdência Social em número **SUPERIOR** ao percentual previsto no art. 93 da Lei nº 8.213 de 1991.

1. A autenticidade desta certidão poderá ser confirmada no endereço https://certidoes.sit.trabalho.gov.br/pcdreab/verificar com o código de verificação `weY1SmgX2xi2jFs`.
2. Esta certidão reflete tão somente os dados constantes dos registros administrativos do eSocial. Esses dados são declarados pelo próprio empregador, não havendo validação por parte da Secretaria de Inspeção do Trabalho.
3. Os dados das certidões são atualizados diariamente. A presente certidão reflete a situação do empregador em *16/12/2025.* Em regra, o intervalo entre a data da situação do empregador e a data da emissão da certidão é de 3 (três) dias, podendo este prazo aumentar em razão de atraso no processamento dos dados.
4. Eventuais retificações nos dados enviadas após *16/12/2025* podem não se refletir nesta certidão.
5. Esta certidão não abrange autos de infração, termos de compromisso e decisões judiciais relativos à obrigação de preencher vagas com pessoas com deficiência ou beneficiários reabilitados da Previdência Social, conforme art. 93 da Lei nº 8.213 de 1991.
6. Esta certidão abrange todos os estabelecimentos do empregador.
7. O cálculo da cota e aferição de seu preenchimento são realizados conforme definido no Art. 4º da Portaria MTE nº 547 de 11 de abril de 2025. Para o cálculo da cota são excluídos da base de cálculo os aprendizes contratados e os afastados por aposentadoria por incapacidade permanente (aposentadoria por invalidez). O resultado fracionado terá seu arredondamento para o número inteiro superior. Não são contabilizados para o preenchimento da cota aqueles empregados com deficiência ou beneficiários reabilitados da Previdência Social contratados na modalidade de aprendiz, de contrato intermitente e os afastados por aposentadoria por incapacidade permanente (aposentadoria por invalidez).
8. Esta certidão foi emitida em 19/12/2025 e tem prazo de validade de 30 dias.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO

CERTIDÃO

EMPREGADOR: GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.
CNPJ: 12.130.013/0003-26
CERTIDÃO EMITIDA em 19/12/2025, às 09:22:37

Conforme os registros administrativos do Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas (eSocial), certifica-se que o empregador acima identificado empregava, em *16/12/2025,* aprendizes em número **IGUAL** ao percentual mínimo previsto no art. 429, caput, da CLT.

1. A autenticidade desta certidão poderá ser confirmada no endereço https://certidoes.sit.trabalho.gov.br/aprendiz/verificar com o código de verificação NzZisNorpw4Xn4f.
2. Esta certidão reflete tão somente os dados constantes dos registros administrativos do eSocial. Esses dados são declarados pelo próprio empregador, não havendo validação por parte da Secretaria de Inspeção do Trabalho.
3. Os dados das certidões são atualizados diariamente. A presente certidão reflete a situação do empregador em *16/12/2025.* Em regra, o intervalo entre a data da situação do empregador e a data da emissão da certidão é de 3 (três) dias, podendo este prazo aumentar em razão de atraso no processamento dos dados.
4. Eventuais retificações nos dados enviadas após *16/12/2025* podem não se refletir nesta certidão.
5. Esta certidão não abrange autos de infração, termos de compromisso e decisões judiciais relativos à obrigação de preencher vagas de Aprendizagem Profissional, conforme art. 429, caput, da CLT.
6. Para todos os fins legais, inclusive no que concerne à comprovação de regularidade prevista na Lei nº 14.133, de 2021, esta certidão terá validade exclusivamente para este estabelecimento. Outro estabelecimento desta mesma empresa, que intencione a contratação em processo de licitação e de contrato administrativo, precisa apresentar certidão específica com seu CNPJ completo.
7. Esta certidão não é válida para os estabelecimentos dos Serviços Nacionais de Aprendizagem (SENAC, SENAI, SENAR, SENAT e SESCOOP).
8. As empresas enquadradas como ME ou EPP e, portanto, isentas do dever de contratar aprendizes, conforme art. 51, III, da Lei nº 123, de 2006, não terão seu enquadramento comprovado por esta certidão. Cabe ao órgão que realiza a licitação informar às empresas licitantes quais documentos exigirá para comprovar o efetivo enquadramento como ME ou EPP.
9. Esta certidão foi emitida em 19/12/2025 e tem prazo de validade de 30 dias.

Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF

Declaração

Declaramos para os fins exigidos na legislação, conforme documentação registrada no SICAF, que a situação do fornecedor no momento é a seguinte:

Dados do Fornecedor

CNPJ:	**12.130.013/0003-26**	DUNS®:	**92*****43**
Razão Social:	**GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.**		
Nome Fantasia:	**GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL**		
Situação do Fornecedor:	**Credenciado**	Data de Vencimento do Cadastro:	**18/10/2026**
Natureza Jurídica:	**SOCIEDADE ANÔNIMA FECHADA**		
MEI:	**Não**		
Porte da Empresa:	**Demais**		

Ocorrências e Impedimentos

Ocorrência:	**Consta**
Impedimento de Licitar:	**Nada Consta**

Níveis cadastrados:

Documento(s) assinalado(s) com "*" está(ão) com prazo(s) vencido(s).

Automática: a certidão foi obtida através de integração direta com o sistema emissor. Manual: a certidão foi inserida manualmente pelo fornecedor.

I - Credenciamento

II - Habilitação Juridica

III - Regularidade Fiscal e Trabalhista Federal

Receita Federal e PGFN		Validade:	**06/06/2026**	**Automática**
FGTS		Validade:	**06/01/2026**	**Manual**
Trabalhista	**(http://www.tst.jus.br/certidao)**	Validade:	**08/06/2026**	**Automática**

IV - Regularidade Fiscal Estadual/Distrital e Municipal

Receita Estadual/Distrital	Validade:	**18/01/2026**	
Receita Municipal	(Isento)		

VI - Qualificação Econômico-Financeira

Validade: **30/06/2026**

Esta declaração é uma simples consulta e não tem efeito legal

CPF: 573.XXX.XXX-53 Nome: EDERVAN SANTOS RIBEIRO

Ass: _____

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 946

Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF

Relatório de Ocorrências Ativas Impeditivas de Licitar

Dados do Fornecedor

CNPJ: **12.130.013/0003-26** DUNS®: **92*****43**
Razão Social: **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.**
Nome Fantasia: **GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL**
Situação do Fornecedor: **Credenciado**

Nenhum registro de Ocorrência Ativa encontrado para o fornecedor

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 947

CISQ is a member of

IQNET

The International Certification Network

www.iqnet-certification.com

CERTIFICADO N° *CERTIFICATE No.* ITSMS-153/25

CERTIFICAMOS QUE O SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DE

IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE MANAGEMENT SYSTEM OPERATED BY

GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.

ST COMERCIAL NORTE, QD 05, BLOCO A, SALA 701 - ASA NORTE 70.715-900 BRASILIA (DF) BRASIL

NAS SEGUINTES UNIDADES OPERACIONAIS */ IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS*

ST COMERCIAL NORTE, QD 05, BLOCO A, SALA 701 - ASA NORTE Brasilia (DF) BRASIL

ENCONTRA-SE EM CONFORMIDADE COM A NORMA */ IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD*

ISO/IEC 20000-1:2018

PARA A(S) SEGUINTE(S) ATIVIDADE(S) */ FOR THE FOLLOWING FIELD(S) OF ACTIVITIES*

IAF:33

UNIDADE DE NEGÓCIO CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL (CCO), CONTEMPLANDO SUAS OPERAÇÕES DE MONITORAÇÃO E SUPORTE ESPECIALIZADO A AMBIENTES COMPUTACIONAIS DOS CLIENTES DA GLOBALWEB NA MODALIDADE PLATAFORMA E SERVIÇO TECNOLÓGICO (PST).

OPERATIONAL CONTROL CENTER (OCC) BUSINESS UNIT, INCLUDING ITS MONITORING OPERATIONS AND SPECIALIZED SUPPORT FOR COMPUTING ENVIRONMENTS OF GLOBALWEB CUSTOMERS IN THE PLATFORM AND TECHNOLOGICAL SERVICE (PST) MODE.

A validade deste certificado depende do resultado de uma auditoria anual/semestral e de uma auditoria completa, a cada três anos, realizada no Sistema de Gestão

The validity of this certificate is dependent on an annual audit and on a complete review, every three years, of the management system.

O uso e validade deste certificado está sujeito à conformidade com o documento RINA: Regulamento para certificação de Sistemas de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação

The use and validity of this certificate are subject to compliance with the RINA Rules for the certification of Information Technology Service Management Systems.

Primeira emissão *First Issue*	06.06.2025
Validade *Expiry Date*	05.06.2028
Data de revisão *Revision date*	06.06.2025

Renata Carolina Grotta

Latin America Management System Certification Manager

RINA Services S.p.A.
Via Corsica 12 - 16128 Genova Italy

CISQ

www.cisq.com

ACCREDIA
L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO

ITX N° 002 L

Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements

Form CERSISGE-2022

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 948

CISQ is a member of

IQNET
The International Certification Network
www.iqnet-certification.com

CERTIFICADO N° 120/25
CERTIFICATE No.

CERTIFICAMOS QUE O SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO OPERADO POR
IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM OPERATED BY

GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.

ST COMERCIAL NORTE, QD 05, BLOCO A, SALA 701 - ASA NORTE 70.715-900 BRASILIA (DF) BRASIL

Para informações referentes à validade deste certificado visite o site www.rina.org

For information concerning validity of the certificate, you can visit the site www.rina.org

NAS SEGUINTES UNIDADES OPERACIONAIS */ IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS*

ST COMERCIAL NORTE, QD 05, BLOCO A, SALA 701 - ASA NORTE Brasilia (DF) BRASIL

ENCONTRA-SE EM CONFORMIDADE COM A NORMA
IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD

ISO/IEC 27001:2022

IAF:33

PARA A(S) SEGUINTE(S) ATIVIDADE(S) / *FOR THE FOLLOWING FIELD(S) OF ACTIVITIES*

SERVIÇO DE NETWORK OPERATION CENTER (NOC) INSERIDO NA UNIDADE DE NEGÓCIO CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL (CCO), CONTEMPLANDO SUAS OPERAÇÕES DE MONITORAÇÃO E SUPORTE A AMBIENTES COMPUTACIONAIS EM NUVEM E MONITORAÇÃO E GERENCIAMENTO DE INCIDENTES EM PROJETOS DE PLATAFORMA E SERVIÇO TECNOLÓGICO.

STATEMENT OF APPLICABILITY, VERS. 02, DATED 28/03/2025

NETWORK OPERATION CENTER (NOC) SERVICE INSERTED IN THE OPERATIONAL CONTROL CENTER (CCO) BUSINESS UNIT, CONTEMPLATING ITS OPERATIONS OF MONITORING AND SUPPORT TO CLOUD COMPUTING ENVIRONMENTS AND MONITORING AND INCIDENT MANAGEMENT IN PLATFORM AND TECHNOLOGICAL SERVICE PROJECTS.

O uso e validade deste certificado está sujeito à conformidade com o regulamento aplicável do RINA
The use and validity of this certificate are subject to compliance with the relevant RINA rules
A validade deste certificado depende do resultado de uma auditoria anual/semestral e de uma auditoria completa, a cada três anos, realizada no Sistema de Gestão
The validity of this certificate is dependent on an annual / six monthly audit and on a complete review, every three years, of the management system

Primeira emissão / *First Issue*: 06.06.2025
Validade / *Expiry Date*: 05.06.2028
Data de revisão / *Revision date*: 06.06.2025

Renata Carolina Grotta
Latin America Management System Certification Manager

ACCREDIA
L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO
SSI N° 001 G
Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements

RINA Services S.p.A.
Via Corsica 12 - 16128 Genova Italy

CISQ
www.cisq.com
CISQ é a Federação Italiana dos Organismos de Certificação de Sistemas de Gestão
CISQ is the Italian Federation of management system Certification Bodies

Form CERSISGE-2022

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 949

Ao
ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO

REF.: EDITAL PREGÃO Nº 90040/2025
Processo Administrativo 19.13.0046.0019234/2025-05

DECLARAÇÃO ATENDIMENTO – ITEM 10.6.1.8 – EDITAL e 13.1.11.10 – TR

GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A, inscrita no **CNPJ: 12.130.013/0003-26**, **DECLARA** que tomou conhecimento integral das condições, exigências e peculiaridades operacionais para a execução dos serviços contratados, conforme definido neste Termo de Referência.

Brasília-DF, 19 de dezembro de 2025.

Atenciosamente,

gov.br Documento assinado digitalmente
EDERVAN SANTOS RIBEIRO
Data: 19/12/2025 11:28:57-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

EDERVAN SANTOS RIBEIRO
RG 1.133.681 SSP/DF / CPF 573.609.791-53
Telefone: (061) 9 8402-1626 – email: licita@globalweb.com.br
Representante Legal
GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S/A
CNPJ 12.130.013/0003-26

Ao
ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO

REF.: EDITAL PREGÃO Nº 90040/2025
Processo Administrativo 19.13.0046.0019234/2025-05

DECLARAÇÃO ATENDIMENTO – ITEM 10.6 – EDITAL e 13.1.11.2 – TR

GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A, inscrita no **CNPJ: 12.130.013/0003-26**, **DECLARA e COMPROVA**, dentro do escopo compatível de Service Desk/Helpdesk, por certificação vigente emitida por organismo de certificação acreditado pelo Inmetro/CGCRE ou por organismo estrangeiro acreditado por entidade signatária do MLA do IAF/ILAC, **que**:

10.6.1.1.1 Possui Sistema de Gestão de Serviços de TI conforme ISO/IEC 20000-1, cobrindo o escopo de Service Desk/Help Desk (atendimento N1, N2 e N3, gestão de incidentes, requisições, problemas, mudanças, conhecimento e níveis de serviço);

10.6.1.1.2 Possui Sistema de Gestão de Segurança da Informação conforme ISO/IEC 27001, cobrindo o mesmo escopo de prestação dos serviços, incluindo tratamento de incidentes de segurança, controle de acessos, gestão de ativos, continuidade e gestão de riscos.

10.6.1.1.5 Manutenção: A contratada deverá manter as certificações (e seus escopos) durante toda a vigência contratual, apresentando relatórios de auditorias de manutenção/recertificação quando solicitados pela equipe de gestão/fiscalização.

Brasília-DF, 19 de dezembro de 2025.

Atenciosamente,

gov.br
Documento assinado digitalmente
EDERVAN SANTOS RIBEIRO
Data: 19/12/2025 11:28:57-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

EDERVAN SANTOS RIBEIRO
RG 1.133.681 SSP/DF / CPF 573.609.791-53
Telefone: (061) 9 8402-1626 – email: licita@globalweb.com.br
Representante Legal
GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S/A
CNPJ 12.130.013/0003-26

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 951

Ao
ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO

REF.: EDITAL PREGÃO Nº 90040/2025
Processo Administrativo 19.13.0046.0019234/2025-05

DECLARAÇÃO ATENDIMENTO – ITEM 10.3.6 – EDITAL

ANEXO II – DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE PARENTESCO

(RESOLUÇÃO CNMP 37/2009)

Cientes que ao se realizar declaração falsa, incorre-se no crime de falsidade ideológica, previsto no artigo 299 do Código Penal Brasileiro, declaramos que não há sócios na empresa **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A**, inscrita no **CNPJ: 12.130.013/0003-26**, que sejam cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de membros do Ministério Público do Estado do Maranhão atualmente ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, detentor de tais cargos e funções quando da deflagração da licitação ou nos 6 (seis) meses anteriores ao início do procedimento licitatório, assim como de servidores atualmente ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação, detentor de tais cargos quando da deflagração da licitação ou nos 6 (seis) meses anteriores ao início do procedimento licitatório. Por ser verdade, firmo a presente, sob as penas da lei.

Brasília-DF, 19 de dezembro de 2025.

Atenciosamente,

gov.br Documento assinado digitalmente
EDERVAN SANTOS RIBEIRO
Data: 19/12/2025 11:28:58-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

EDERVAN SANTOS RIBEIRO
RG 1.133.681 SSP/DF / CPF 573.609.791-53
Telefone: (061) 9 8402-1626 – email: licita@globalweb.com.br
Representante Legal
GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S/A
CNPJ 12.130.013/0003-26

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 952

Ao
ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO

REF.: EDITAL PREGÃO Nº 90040/2025
Processo Administrativo 19.13.0046.0019234/2025-05

DECLARAÇÃO ATENDIMENTO – ITEM 10.10 – EDITAL

GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A, inscrita no **CNPJ: 12.130.013/0003-26**, **DECLARA**, que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021).

Brasília-DF, 19 de dezembro de 2025.

Atenciosamente,

gov.br Documento assinado digitalmente
EDERVAN SANTOS RIBEIRO
Data: 19/12/2025 11:28:58-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

EDERVAN SANTOS RIBEIRO
RG 1.133.681 SSP/DF / CPF 573.609.791-53
Telefone: (061) 9 8402-1626 – email: licita@globalweb.com.br
Representante Legal
GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S/A
CNPJ 12.130.013/0003-26

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 953

Ao
ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO

REF.: EDITAL PREGÃO Nº 90040/2025
Processo Administrativo 19.13.0046.0019234/2025-05

DECLARAÇÃO ATENDIMENTO – ITEM 10.11 – EDITAL

GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A, inscrita no **CNPJ: 12.130.013/0003-26**, **DECLARA**, que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

Brasília-DF, 19 de dezembro de 2025.

Atenciosamente,

gov.br Documento assinado digitalmente
EDERVAN SANTOS RIBEIRO
Data: 19/12/2025 11:30:16-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

EDERVAN SANTOS RIBEIRO
RG 1.133.681 SSP/DF / CPF 573.609.791-53
Telefone: (061) 9 8402-1626 – email: licita@globalweb.com.br
Representante Legal
GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S/A
CNPJ 12.130.013/0003-26

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 954

Ao
ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO

REF.: EDITAL PREGÃO Nº 90040/2025
Processo Administrativo 19.13.0046.0019234/2025-05

DECLARAÇÃO ATENDIMENTO – ITEM 10.12 – EDITAL

GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A, inscrita no **CNPJ: 12.130.013/0003-26**, **DECLARA**, sua proposta econômica compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

Brasília-DF, 19 de dezembro de 2025.

Atenciosamente,

gov.br Documento assinado digitalmente
EDERVAN SANTOS RIBEIRO
Data: 19/12/2025 11:30:16-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

EDERVAN SANTOS RIBEIRO
RG 1.133.681 SSP/DF / CPF 573.609.791-53
Telefone: (061) 9 8402-1626 – email: licita@globalweb.com.br
Representante Legal
GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S/A
CNPJ 12.130.013/0003-26

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 955



globalweb

HABILITAÇÃO TÉCNICA

PREGÃO Nº 90040/2025

MINISTÉRIO PÚBLICO - MA

GLOBALWEB

Inovação por Resultado

Há mais de 30 anos, a GLOBALWEB conecta tecnologia e propósito com um único objetivo: gerar impacto real nos negócios por meio da inovação.

Com um time de mais de 2 mil especialistas e mais de 1.000 certificações técnicas, atuamos lado a lado com CIOs e líderes de tecnologia para entregar soluções que simplificam processos, reduzem riscos e aceleram o desempenho operacional.

Acreditamos que inovação só faz sentido quando gera resultados concretos — por isso, desenvolvemos soluções personalizadas, aplicando metodologias ágeis, segurança de ponta e inteligência de dados, com foco total em disponibilidade, confiabilidade e "time to market".

Inovação por resultado é o nosso compromisso com o presente e o futuro do seu negócio.

AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins que a empresa - Globalweb Outsourcing do Brasil S.A, estabelecida na Rua Av. Dr. Yojiro Takaoka, 4.384 – Conjunto 910, 9º andar, Centro de Apoio I - Shopping Service - Alphaville, Santana de Parnaíba] inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 12.130.013/0001-64, através do contrato de número de 07/2014 estabelecido pelo pregão de número 03/2014, presta serviços em lote único de sustentação e suporte ao ambiente computacional da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – Antaq, composto de infraestrutura de redes, seus meios de comunicação, sistemas funcionais, serviços corporativos e processos de execução em 1º (Central de Serviços), 2º e 3º níveis, em grau crescente de especialização, baseado em padrões de mercado, com repasse de conhecimento, que possua capacitação técnica necessária para a execução de tarefas demandadas, rotineiras e projetizadas, conforme especificações técnicas e condições estabelecidas no termo de referência e seus anexos, para atender às necessidades da Agência, em sua sede e unidades regionais. serviços técnicos especializados em gerenciamento, sustentação e suporte ao ambiente computacional da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – Antaq incluindo: infraestrutura de redes, sistemas funcionais, serviços corporativos e processos de execução em 1º (Central de Serviços), 2º e 3º níveis, em grau crescente de especialização, baseado em padrões de mercado, com fornecimento de softwares ITSM, implantação de processos ITIL, serviços de operação assistida, implantação de funcionalidades, atualizações tecnológicas, distribuídas em 14 unidades regionais da federação, de forma continuada e presencial para a execução de atividades de:

- Gerenciamento e supervisão dos serviços de TIC;
- Administração, sustentação e suporte a rede de dados;
- Administração, sustentação e suporte a banco de dados;
- Service Desk Nacional, remoto nas 14 Unidades Regionais e presencial na Sede;
- Implantação, administração, sustentação e gestão da ferramenta de ITSM;
- Administração, sustentação e Suporte a Sistemas Operacionais;
- Administração, Sustentação e Suporte a Segurança da Informação;
- Administração, Sustentação e Suporte a Correio Eletrônico;
- Administração, Sustentação e Suporte a Storage e Backup;
- Administração, Sustentação e Suporte a Aplicações.

Todos os serviços são executados de acordo com as melhores práticas do ITIL v.3, com o desenho, implantação e execução dos processos de Gerenciamento de Incidentes, Problemas, Mudanças, Configuração, Segurança, Gerenciamento e Monitoração de Infraestrutura e Aplicações, Nível de serviços e Fornecedores internos e externos.

SEPN Quadra 514 – Conjunto "E" - Asa Norte
Telefone (61) 2029-6862 e 2029-6867 – Fax (61) 2029-6861
Endereço Eletrônico www.antaq.gov.br - E-Mail gic@antaq.gov.br
CEP 70760-545– Brasília/DF

Gustavo Henrique de Souto Silva
Secretário de
Tecnologia da Informação

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 957

DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS E ATIVIDADES

Gerenciamento e Supervisão dos Serviços de TIC

Os serviços de Atividades de Gerenciamento e Supervisão da execução contratual envolvem a operação e monitoramento do ambiente do Datacenter, serviços de monitoramento de disponibilidade e desempenho, em regime 24x7 – presencial e remotamente – através do Centro de Operações da contratada, prestação de serviços de acordo com nível mínimo de serviços, garantindo nível de disponibilidade mensal dos sistemas críticos, não inferior a 99,60%, contemplando as atividades como elaboração de plano de execução dos serviços com cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos, a comunicação aos fiscalizadores de contrato o não cumprimento de prazos de atendimento dos chamados de assistência técnica e suporte técnico, execução dos serviços técnicos especializados de tecnologia da informação especificamente em áreas de padrões e projetos de infraestrutura de TIC, o levantamento de necessidade de treinamento inicial, a cargo da contratada, e contínuo dos profissionais contratados para execução dos serviços.

As principais atividades são:

- Gerenciamento e Supervisão da equipe técnica de execução e organização da alocação de turnos e de profissionais;
- Gerenciamento e Supervisão dos chamados em todos os status do processo de atendimento, incluindo a supervisão do atendimento do chamado aberto até o seu fechamento, utilizando ferramenta de Operação de Gestão de Service Desk e acesso remoto para suporte, baseada na biblioteca ITIL v3, a monitoração e aprimoramento da satisfação da TI com a qualidade do serviço entregue;
- Elaboração de relatório mensal dos serviços executados observando-se os indicadores e metas de nível de serviço pactuadas;
- Consolidação da documentação (gerada pelos demais serviços) de processos e produtos de infraestrutura de TI e proposição de indicadores de desempenho, visando a melhoria destes processos e de seu desempenho;
- Apresentação de soluções, baseadas nas melhores práticas de TI, de forma a garantir a integridade e disponibilidade dos arquivos e informações;
- Serviços técnicos especializados de administração, planejamento e gerenciamento de Infraestrutura de TI;
- Administração e monitoramento de infraestrutura de TI de ativos de rede como servidores físicos, servidores virtuais, roteadores, switches, sistemas, SGBD, storage, access point;
- Atendimento utilizando ferramenta de gestão e operação de NOC (Centro de Operações de Rede) com fundamentos ITIL v3;
- Serviços de suporte remoto utilizando software de suporte remoto;

Gustavo Henrique de Souto Silva
Secretário de
Tecnologia da Informação

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 958

- Desenvolvimento de scripts para automatização de procedimentos de otimização de ambiente e/ou integração de produtos.
- Elaboração e execução de projetos de Infraestrutura de TIC, seguindo as melhores práticas de gerenciamento de projetos previstas no PMBOK;
- Serviços prestados com base nas boas práticas nacionais e internacionais, preconizadas por modelos como ITIL v3, COBIT 4 ou superior, e PMBOK ;
- Serviços de sustentação de portal de internet que utiliza sistema de gestão de conteúdo – CMS na plataforma Wordpress.

Administração, Sustentação e Suporte a Rede de Dados

Os serviços de administração, sustentação e suporte a rede de dados envolvem atividades relacionadas ao controle de tráfego, administração da rede do Datacenter e MPLS, apoio técnico na definição de normas e procedimentos no ambiente de rede, auditorias e assistência ao usuário. A monitoração do ambiente se dá através de ferramenta CA NIMSOFT.

Administração, sustentação e Suporte a Banco de Dados

Os serviços envolvem atividades relacionadas à administração, instalação, configuração, operação, manutenção e suporte dos bancos de dados da ANTAQ, com MS SQL Server, MySQL versão 5.6.25 e PostGree versão 9.6, contemplando 297 (duzentos e noventa e sete) bases de dados. O serviço de Suporte e configuração atende ao ambiente de servidores de bancos de dados com 6 servidores Microsoft SQL Server de banco de dados corporativos.

Service Desk Nacional (Remoto em todo o território nacional)

O Service Desk Nacional é o ponto único de contato dos usuários de TIC da Antaq com atendimentos para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviços, efetuando o atendimento remoto primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados a partir de scripts e alimentação da base de conhecimento e com a implantação, administração e uso de ferramentas de apoio, tais como software de gestão e controle remoto de estação utilizando-se das ferramentas CA ITCM, CA – Client Automation dentre outras visando garantir a disponibilidade dos serviços de TIC por meio da execução de procedimentos padronizados.

Serviço de atendimento aos usuários (Remoto e Presencial em todo o território nacional)

Atendimento remoto e presencial aos usuários em todo o território nacional de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviços, atendimento e resolução dos chamados a partir de scripts e alimentação da base de conhecimento e com a implantação, administração e uso de ferramentas de apoio, tais como software de gestão e controle remoto de estação utilizando-se das ferramentas CA ITCM, CA – Client Automation dentre outras visando garantir a disponibilidade dos serviços de TIC por meio da execução de procedimentos padronizados

Gustavo Henrique de Souto Silva
Secretário de
Tecnologia da Informação

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 53

Elaboração, Implantação, Controle, Gestão, em processos ITIL e Gestão de ferramentas ITSM

Responsável pelo desenho, implantação, sustentação, mapeamento, administração, de forma aderente as boas práticas ITIL envolvendo os seguintes processos:

- Gerenciamento de Mudanças;
- Gerenciamento de Incidentes;
- Gerenciamento do Conhecimento;
- Gerenciamento de Problemas;
- Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço;
- Cumprimento de Requisição;
- Gerenciamento de Disponibilidade;
- Gerenciamento de Catálogo de serviços;
- Gerenciamento de Nível de serviços;
- Gerenciamento de Acessos;
- Gerenciamento de Eventos.

Implantação, suporte e administração, sustentação, gestão e evolução da ferramenta de ITSM CA Service Desk Manager – SDM (10 licenças Full), CA ITCM, CA - Client Automation utilizadas para o gerenciamento dos serviços de TIC na ANTAQ, seguindo todos os processos ITIL acima descritos integrando-os com a ferramenta e otimizando sua correlação.

Administração, sustentação e Suporte a Sistemas Operacionais

Os serviços de administração, sustentação e suporte a sistemas operacionais visam instalar, configurar e manter os servidores, componentes e serviços das plataformas GNU/Linux com 72 (setenta e dois) servidores, Windows com 88 (oitenta e oito) servidores, e demais plataformas que a ANTAQ venha a utilizar, instalados nas dependências da ANTAQ, incluindo mas não se limitando à instalação e atualização de pacotes, drivers e firmwares. Serviço de suporte e/ou consultoria em produtos Microsoft, tais como Microsoft Windows, Microsoft Office e Microsoft Windows Server para ambientes de rede com pelo menos 700 (setecentas) estações de trabalho, sendo 493 máquinas (desktops e ultrabooks) utilizando funcionalidade intel vPro e 3 (três) controladores de domínio.

Administração, Sustentação e Suporte a Segurança da Informação

Os serviços de administração, sustentação e suporte à Segurança da Informação, envolvem atividades contínuas na área de segurança demandadas pela ANTAQ. Os serviços de implantação de processos de segurança da informação e pré-auditoria são prestados de acordo com as melhores práticas estabelecidas nas normas ABNT NBR ISO/IEC 27001 e 27002. Execução de serviços de administração, configuração e manutenção

Gustavo Henrique de Souto Silva
Secretário de
Tecnologia da Informação

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 960

de ambiente com equipamentos Firewall Fortinet (NGFW) baseado em hardware (stateful), configurados em cluster e alta disponibilidade.

Serviços de administração, configuração, manutenção, implantação, gerenciamento e suporte dos recursos de solução de segurança contendo filtro de conteúdo, acesso remoto, VPN do tipo SSL, sistema de Balanceamento de Carga, filtros de conteúdo WEB, anti-malware, anti-spam, anti-vírus e Worm. Administração de rede e segurança física e lógica, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e de rede (802.11), serviço de proxy e gerenciamento e controle de solução de segurança, com aplicação de vacina e proteção contra vírus, trojans e demais arquivos maliciosos indesejados.

Administração, Sustentação e Suporte a Correio Eletrônico

Os serviços de administração, sustentação e suporte a correio eletrônico, Microsoft Exchange 2016, visam instalar, configurar e manter os servidores Microsoft Exchange Server e demais componentes tais como ferramentas de colaboração, webmail e serviços SMTP, POP3 e IMAP disponíveis, atendendo aos níveis mínimos de disponibilidade de serviço.

Administração, Sustentação e Suporte a Storage e Backup

O serviço de administração, sustentação e suporte a Storage e Backup, envolvem, desenvolver, implementar e manter políticas de backups para armazenamento de todas as informações digitais disponíveis aos usuários e geradas pelas áreas de negócio da ANTAQ, além de sustentar, administrar e suportar as soluções de armazenamento de rede. Serviços de administração e suporte de subsistemas de armazenamento com 300 (trezentos) terabytes de dados brutos.

Administração, Sustentação e Suporte a Aplicações

Os serviços envolvem atividades relacionadas a administração, configuração e manutenção de ambiente com servidores de aplicações e servidores web Tomcat, IIS e Apache, sistemas web, de serviços de produção da ANTAQ e apoio técnico na definição de normas e procedimentos no ambiente da produção, auditorias e assistência ao usuário (suporte qualificado). Utilizando servidores de aplicações virtualizadas.

Administração, Sustentação e Suporte à Plataforma de Rede

Serviços de administração, sustentação e suporte a rede de dados local (LAN), redes WLAN com 62 (sessenta e dois) ativos de redes e serviços de configuração de switches de borda, switches core e controladoras de access points e redes MAN/WAN com 14 links MPLS configurados com QoS.

Gustavo Henrique [illegible] Silva
Secretário de
Tecnologia da [illegible]rmação

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 961

Administração e Sustentação a plataforma de Rede WIFI

Os serviços envolvem atividades relacionadas à sustentação da infraestrutura de rede WIFI no Edifício SEDE da ANTAQ, localizado em Brasília.

Monitoração

- Monitoramento dos serviços de Administração de Storage & Archive, com implementação de políticas de backup e restore utilizando a ferramenta Intellisnap da NetApp;
- Monitoramento dos serviços de Administração de Directory Services em ambiente computacional utilizando autenticação e gerenciamento de acessos baseados em Lightweight Directory Access Protocol – LDAP, composta por 1.254 objetos distribuídos entre usuários e contas ativas;
- Monitoramento de Bancos de Dados em regime 24x7 (24 horas por dia e os 7 dias da semana), tendo atuado na sustentação mínima dos produtos utilizados na infraestrutura: Microsoft SQL Server, PostgreSQL e MySQL;
- Monitoramento de ambiente com Firewall e gateway de e-mail;
- Monitoramento de ambiente com Sistemas Operacionais Linux e Microsoft Windows;
- Monitoramento de ambiente virtual com Hyper-V;
- Monitoramento de ambiente com servidores de aplicações e servidores, Tomcat, IIS e Apache;
- Monitoramento de ambiente com equipamentos de storage High End NetApp em modo NAS e SAS;
- Monitoramento 24x7 da infraestrutura de TI mensurado em aproximadamente 39.000 horas (desde junho de 2014);
- Monitoramento de Mensageria e Colaboração, em ambiente computacional constituído por site com 1.139 caixas postais, sendo 885 ativas (novembro 2018).
- Monitoramento proativo de 160 (cento e sessenta) servidores (Físicos e virtuais).
- Monitoramento proativo de 80 (oitenta) ativos de redes (storages, switches, Access Point´s e firewalls).

Atividades Projetizadas:

Implantação de projetos que impliquem em aporte tecnológico ainda não existente, através do planejamento, desenvolvimento, provas de conceito seguidas de implantação de novas tecnologias como VoIP, Cloud, Mobile, virtualização de desktop e portabilidade de soluções e sistemas de negócio da Antaq para novas plataformas, ou atividades técnicas relacionadas a georreferenciamento e analytics, além da transferência de tecnologia à equipe do cliente.

A Contratada executou diversas atividades projetizadas, entre elas:

- A entrega e configuração de plataforma de gerenciamento e orquestração de container

Gustavo Henrique de Souza Silva
Secretário de Tecnologia da Informação

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-0[illegible] pg. 962

em alta disponibilidade, permitindo também a migração de workload de carga entre nós heteregêneos. As tecnologias envolvidas foram Rancher, Docker, Git e HAProxy; e

- Implantação do Sistema SEI em ambiente de containers e orquestrado pelo Rancher. Foram criados os componentes em containers de aplicação, utilizando ferramenta de automatização para geração de builds e controle de versões (makefile, docker e repositório GIT) – incluindo: binários, configurações, parâmetros de sistemas e imagens de container.

CARACTERÍSTICAS DO AMBIENTE ATUAL

Os serviços acima descritos são prestados na Sede em Brasília e em 14 unidades regionais (URE's), interligadas à sede através de backbone em tecnologia MPLS. As unidades regionais (URE's) estão localizadas em: Belém-PA, Corumbá-MS, Florianópolis-SC, Fortaleza-CE, Manaus-AM, Paranaguá-PR, Porto Alegre-RS, Porto Velho-RO, Recife-PE, Rio de Janeiro-RJ, Salvador-BA, São Luís-MA, São Paulo-SP e Vitória-ES, com as seguintes características:

- 700 estações de trabalho;
- 1.000 usuários cadastrados;
- 57 Sistemas Corporativos, sendo 10 imprescindíveis ao negócio;
- 160 servidores (Físicos / Virtuais);
- 80 ativos de rede.

VOLUMETRIA DE CHAMADOS

Ano	Chamados abertos	Chamados fechados
2014	3765	2615
2015	6888	4482
2016	7183	6366
2017	4833	4338
2018	7855	7104
Totais	**30524**	**24905**

A contratada vem prestando os serviços satisfatoriamente e cumprindo os acordos de níveis de serviços.

Brasília-DF, 04 de novembro de 2019.

Gustavo Henrique de Souto Silva
Secretário de
Tecnologia da Informação

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 963

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins que a empresa - Globalweb Outsourcing do Brasil S.A, estabelecida na Rua Calcada Antares, 241 – Sala 12 – Centro de Apoio II - Alphaville, na Cidade de Santana de Parnaíba, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 12.130.013/0001-64, forneceu os bens / prestou os serviços abaixo discriminados, em condições técnicas e comerciais satisfatórias, nada constando em nossos registros que possa desabonar seu desempenho, até a presente data.

Objeto: Prestação de serviço em lote único de sustentação e suporte ao ambiente computacional.

Serviços: Sustentação e suporte ao ambiente computacional da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – Antaq incluindo: infraestrutura de redes, sistemas funcionais, serviços corporativos e processos de execução em 1º (Central de Serviços), 2º e 3º níveis, em grau crescente de especialização, baseado em padrões de mercado, fornecimento de softwares ITSM, implantação de processos, serviços de operação assistida, com repasse de conhecimento técnico necessário para a execução de tarefas demandadas, rotineiras e projetizadas, distribuídas em 14 unidades regionais da federação.

Atividades Desenvolvidas:

Solução de ITSM:

- Gerenciamento de Incidentes e Problemas;
- "CMDB"/BDGC (Banco de dados de gerenciamento de configuração);
- Gerenciamento de Mudanças;

Gerenciamento de Serviços:

4º Ofício de Notas do Gama-DF

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 964

Nível 1

Ponto único de contato entre os usuários da Antaq Sede e regionais que utilizam a TIC e o suporte técnico especializado, realizando o atendimento de 1º nível no horário definido com possível solução tempestiva remota, através de ferramentas próprias.

Nível 2

Atendimento presencial para resolução do atendimento encaminhado pelo 1º nível.

Nível 3

Atividades de Suporte Técnico ao ambiente computacional de nível especializado, responsável pela administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualizações dos ativos e da rede corporativa, de soluções de virtualização, de segurança da informação corporativa e segurança perimetral, de melhorias e atualização das soluções referentes ao armazenamento de dados em rede (SAN) e à continuidade de negócios (backup e restore dos dados), administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de suporte e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD's) e sistemas operacionais, gerenciamento de problemas, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de ativos e configuração de serviços, gerenciamento de níveis de serviços e gerenciamento de catálogo de serviços.

Monitoração:

Responsável em monitorar e realizar ações preventivas e pró-ativas junto aos demais níveis com rotinas de monitoramento dos itens de configuração e componentes da infraestrutura para garantir alta disponibilidade dos serviços de TIC.

Atividades Projetizadas:

Implantação de projetos que impliquem em aporte tecnológico ainda não existente, através do planejamento, desenvolvimento, provas de conceito seguidas de implantação de novas tecnologias como VOIP, Cloud, Mobile, virtualização de desktop e portabilidade de soluções e

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 965

sistemas de negócio da Antaq para novas plataformas, ou atividades técnicas relacionadas a Georeferenciamento e Analytics, ou implantação de funcionalidades, atualizações tecnológicas, customização de soluções diversas (Open Sources e proprietárias), serviços de capacitação e treinamento, podendo em todos os casos ocorrer transferência de tecnologia e conhecimentos.

Brasília-DF, 03 de Outubro de 2014

WENDER
4º OFÍCIO DE NOTAS DO DF

Térzio Roberto da Silva Vieira
Secretário de Tecnologia da Informação – Substituto

4o. OFICIO DE NOTAS DE BRASILIA
W/3 NORTE QD. 504 - ED.MARIANA-TERREO
BRASILIA-DF - FONE:(0XX61)3326-5234

RECONHECO e dou fe por SEMELHANCA(S)
a(s)firma(s) de:
[01900091-TERZIO ROBERTO DA SILVA VIEIRA

Em testemunho_____da verdade.
BRASILIA, 13 de Outubro de 2014
Selo: TJDFT20140091428625ONBG
Disponivel no site www.tjdft.jus.br

019-HELIO MENDONCA
ESCREVENTE AUTORIZADO
WMDA hora da impressao: 16:33:28

Hélio Mendonça
4º Ofício de Notas de Brasília-DF
Escrevente Autorizado

Gestor: Térzio Roberto da Silva Vieira – Mat.1815202
Identidade: 1023973 SSP/DF
CPF: 646.419.881-53
Tel.: 2029-6618
Terzio.Vieira@antaq.gov.br

4º Ofício de Notas de Brasília-DF

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 966

AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins que a empresa - Globalweb Outsourcing do Brasil S.A, estabelecida na Rua Av. Dr. Yojiro Takaoka, 4.384 – Conjunto 910, 9º andar, Centro de Apoio I - Shopping Service - Alphaville, Santana de Parnaíba] inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 12.130.013/0001-64, através do contrato de número de 07/2014 estabelecido pelo pregão de número 03/2014, presta serviços em lote único de sustentação e suporte ao ambiente computacional da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – Antaq, composto de infraestrutura de redes, seus meios de comunicação, sistemas funcionais, serviços corporativos e processos de execução em 1º (Central de Serviços), 2º e 3º níveis, em grau crescente de especialização, baseado em padrões de mercado, com repasse de conhecimento, que possua capacitação técnica necessária para a execução de tarefas demandadas, rotineiras e projetizadas, conforme especificações técnicas e condições estabelecidas no termo de referência e seus anexos, para atender às necessidades da Agência, em sua sede e unidades regionais. serviços técnicos especializados em gerenciamento, sustentação e suporte ao ambiente computacional da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – Antaq incluindo: infraestrutura de redes, sistemas funcionais, serviços corporativos e processos de execução em 1º (Central de Serviços), 2º e 3º níveis, em grau crescente de especialização, baseado em padrões de mercado, com fornecimento de softwares ITSM, implantação de processos ITIL, serviços de operação assistida, implantação de funcionalidades, atualizações tecnológicas, distribuídas em 14 unidades regionais da federação, de forma continuada e presencial para a execução de atividades de:

- Gerenciamento e supervisão dos serviços de TIC;
- Administração, sustentação e suporte a rede de dados;
- Administração, sustentação e suporte a banco de dados;
- Service Desk Nacional, remoto nas 14 Unidades Regionais e presencial na Sede;
- Implantação, administração, sustentação e gestão da ferramenta de ITSM;
- Administração, sustentação e Suporte a Sistemas Operacionais;
- Administração, Sustentação e Suporte a Segurança da Informação;
- Administração, Sustentação e Suporte a Correio Eletrônico;
- Administração, Sustentação e Suporte a Storage e Backup;
- Administração, Sustentação e Suporte a Aplicações.

Todos os serviços são executados de acordo com as melhores práticas do ITIL v.3, com o desenho, implantação e execução dos processos de Gerenciamento de Incidentes, Problemas, Mudanças, Configuração, Segurança, Gerenciamento e Monitoração de Infraestrutura e Aplicações, Nível de serviços e Fornecedores internos e externos.

SEPN Quadra 514 – Conjunto "E" - Asa Norte
Telefone (61) 2029-6862 e 2029-6867 – Fax (61) 2029-6861
Endereço Eletrônico www.antaq.gov.br - E-Mail glc@antaq.gov.br
CEP 70760-545– Brasília/DF

Gustavo Henrique de Souto Silva
Secretário de
Tecnologia da Informação

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 967

DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS E ATIVIDADES

Gerenciamento e Supervisão dos Serviços de TIC

Os serviços de Atividades de Gerenciamento e Supervisão da execução contratual envolvem a operação e monitoramento do ambiente do Datacenter, serviços de monitoramento de disponibilidade e desempenho, em regime 24x7 – presencial e remotamente – através do Centro de Operações da contratada, prestação de serviços de acordo com nível mínimo de serviços, garantindo nível de disponibilidade mensal dos sistemas críticos, não inferior a 99,60%, contemplando as atividades como elaboração de plano de execução dos serviços com cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos, a comunicação aos fiscalizadores de contrato o não cumprimento de prazos de atendimento dos chamados de assistência técnica e suporte técnico, execução dos serviços técnicos especializados de tecnologia da informação especificamente em áreas de padrões e projetos de infraestrutura de TIC, o levantamento de necessidade de treinamento inicial, a cargo da contratada, e contínuo dos profissionais contratados para execução dos serviços.

As principais atividades são:

- Gerenciamento e Supervisão da equipe técnica de execução e organização da alocação de turnos e de profissionais;
- Gerenciamento e Supervisão dos chamados em todos os status do processo de atendimento, incluindo a supervisão do atendimento do chamado aberto até o seu fechamento, utilizando ferramenta de Operação de Gestão de Service Desk e acesso remoto para suporte, baseada na biblioteca ITIL v3, a monitoração e aprimoramento da satisfação da TI com a qualidade do serviço entregue;
- Elaboração de relatório mensal dos serviços executados observando-se os indicadores e metas de nível de serviço pactuadas;
- Consolidação da documentação (gerada pelos demais serviços) de processos e produtos de infraestrutura de TI e proposição de indicadores de desempenho, visando a melhoria destes processos e de seu desempenho;
- Apresentação de soluções, baseadas nas melhores práticas de TI, de forma a garantir a integridade e disponibilidade dos arquivos e informações;
- Serviços técnicos especializados de administração, planejamento e gerenciamento de Infraestrutura de TI;
- Administração e monitoramento de infraestrutura de TI de ativos de rede como servidores físicos, servidores virtuais, roteadores, switches, sistemas, SGBD, storage, access point;
- Atendimento utilizando ferramenta de gestão e operação de NOC (Centro de Operações de Rede) com fundamentos ITIL v3;
- Serviços de suporte remoto utilizando software de suporte remoto;

Gustavo Henrique de Souto Silva
Secretário de
Tecnologia da Informação

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 968

- Desenvolvimento de scripts para automatização de procedimentos de otimização de ambiente e/ou integração de produtos.
- Elaboração e execução de projetos de Infraestrutura de TIC, seguindo as melhores práticas de gerenciamento de projetos previstas no PMBOK;
- Serviços prestados com base nas boas práticas nacionais e internacionais, preconizadas por modelos como ITIL v3, COBIT 4 ou superior, e PMBOK ;

Administração, Sustentação e Suporte a Rede de Dados

Os serviços de administração, sustentação e suporte a rede de dados envolvem atividades relacionadas ao controle de tráfego, administração da rede do Datacenter e MPLS, apoio técnico na definição de normas e procedimentos no ambiente de rede, auditorias e assistência ao usuário. A monitoração do ambiente se dá através de ferramenta CA NIMSOFT.

Administração, sustentação e Suporte a Banco de Dados

Os serviços envolvem atividades relacionadas à administração e suporte dos bancos de dados da ANTAQ, com MS SQL Server, MySQL e PostGree, contemplando 297 (duzentos e noventa e sete) bases de dados. O serviço de Suporte e configuração atende ao ambiente de servidores de bancos de dados com 6 servidores Microsoft SQL Server de banco de dados corporativos.

Service Desk Nacional (Remoto em todo o território nacional)

O Service Desk Nacional é o ponto único de contato dos usuários de TIC da Antaq com atendimentos para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviços, efetuando o atendimento remoto primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados a partir de scripts e alimentação da base de conhecimento e com a implantação, administração e uso de ferramentas de apoio, tais como software de gestão e controle remoto de estação utilizando-se das ferramentas CA ITCM, CA – Client Automation dentre outras visando garantir a disponibilidade dos serviços de TIC por meio da execução de procedimentos padronizados.

Serviço de atendimento aos usuários (Remoto e Presencial em todo o território nacional)

Atendimento remoto e presencial aos usuários em todo o território nacional de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviços, atendimento e resolução dos chamados a partir de scripts e alimentação da base de conhecimento e com a implantação, administração e uso de ferramentas de apoio, tais como software de gestão e controle remoto de estação utilizando-se das ferramentas CA ITCM, CA – Client Automation dentre outras visando garantir a disponibilidade dos serviços de TIC por meio da execução de procedimentos padronizados

Gustavo Henrique de Souto Silva
Secretário de
Tecnologia da Informação

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 969

Elaboração, Implantação, Controle, Gestão, em processos ITIL e Gestão de ferramentas ITSM

Responsável pelo desenho, implantação, sustentação, mapeamento, administração, de forma aderente as boas práticas ITIL envolvendo os seguintes processos:

- Gerenciamento de Mudanças;
- Gerenciamento de Incidentes;
- Gerenciamento do Conhecimento;
- Gerenciamento de Problemas;
- Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço;
- Cumprimento de Requisição;
- Gerenciamento de Disponibilidade;
- Gerenciamento de Catálogo de serviços;
- Gerenciamento de Nível de serviços;
- Gerenciamento de Acessos;
- Gerenciamento de Eventos.

Implantação, suporte e administração, sustentação, gestão e evolução da ferramenta de ITSM CA Service Desk Manager – SDM (10 licenças Full), CA ITCM, CA - Client Automation utilizadas para o gerenciamento dos serviços de TIC na ANTAQ, seguindo todos os processos ITIL acima descritos integrando-os com a ferramenta e otimizando sua correlação.

Administração, sustentação e Suporte a Sistemas Operacionais

Os serviços de administração, sustentação e suporte a sistemas operacionais visam instalar, configurar e manter os servidores, componentes e serviços das plataformas GNU/Linux com 72 (setenta e dois) servidores, Windows com 88 (oitenta e oito) servidores, e demais plataformas que a ANTAQ venha a utilizar, instalados nas dependências da ANTAQ, incluindo mas não se limitando à instalação e atualização de pacotes, drivers e firmwares. Serviço de suporte e/ou consultoria em produtos Microsoft, tais como Microsoft Windows, Microsoft Office e Microsoft Windows Server para ambientes de rede com pelo menos 700 (setecentas) estações de trabalho, sendo 493 máquinas (desktops e ultrabooks) utilizando funcionalidade intel vPro e 3 (três) controladores de domínio.

Administração, Sustentação e Suporte a Segurança da Informação

Os serviços de administração, sustentação e suporte à Segurança da Informação, envolvem atividades contínuas na área de segurança demandadas pela ANTAQ. Os serviços de implantação de processos de segurança da informação e pré-auditoria são prestados de acordo com as melhores práticas estabelecidas nas normas ABNT NBR ISO/IEC 27001 e 27002. Execução de serviços de administração, configuração e manutenção

Gustavo Henrique de Souto Silva
Secretário de
Tecnologia da Informação

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 970

de ambiente com equipamentos Firewall Fortinet (NGFW) baseado em hardware (stateful), configurados em cluster e alta disponibilidade.

Serviços de administração, configuração, manutenção, implantação, gerenciamento e suporte dos recursos de solução de segurança contendo filtro de conteúdo, acesso remoto, VPN do tipo SSL, sistema de Balanceamento de Carga, filtros de conteúdo WEB, anti-malware, anti-spam, anti-vírus e Worm. Administração de rede e segurança física e lógica, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e de rede (802.11), serviço de proxy e antivírus.

Administração, Sustentação e Suporte a Correio Eletrônico

Os serviços de administração, sustentação e suporte a correio eletrônico, Microsoft Exchange 2016, visam instalar, configurar e manter os servidores Microsoft Exchange Server e demais componentes tais como ferramentas de colaboração, webmail e serviços SMTP, POP3 e IMAP disponíveis, atendendo aos níveis mínimos de disponibilidade de serviço.

Administração, Sustentação e Suporte a Storage e Backup

O serviço de administração, sustentação e suporte a Storage e Backup, envolvem, desenvolver, implementar e manter políticas de backups para armazenamento de todas as informações digitais disponíveis aos usuários e geradas pelas áreas de negócio da ANTAQ, além de sustentar, administrar e suportar as soluções de armazenamento de rede. Serviços de administração e suporte de subsistemas de armazenamento com 300 (trezentos) terabytes de dados brutos.

Administração, Sustentação e Suporte a Aplicações

Os serviços envolvem atividades relacionadas a administração, configuração e manutenção de ambiente com servidores de aplicações e servidores web Tomcat, IIS e Apache, sistemas web, de serviços de produção da ANTAQ e apoio técnico na definição de normas e procedimentos no ambiente da produção, auditorias e assistência ao usuário (suporte qualificado). Utilizando servidores de aplicações virtualizadas.

Administração, Sustentação e Suporte à Plataforma de Rede

Serviços de administração, sustentação e suporte a rede de dados local (LAN), redes WLAN com 62 (sessenta e dois) ativos de redes e serviços de configuração de switches de borda, switches core e controladoras de access points.

Gustavo Henrique de Souto Silva
Secretário de
Tecnologia da Informação

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 971

Administração e Sustentação a plataforma de Rede WIFI

Os serviços envolvem atividades relacionadas à sustentação da infraestrutura de rede WIFI no Edifício SEDE da ANTAQ, localizado em Brasília.

Monitoração

- Monitoramento dos serviços de Administração de Storage & Archive, com implementação de políticas de backup e restore utilizando a ferramenta Intellisnap da NetApp;
- Monitoramento dos serviços de Administração de Directory Services em ambiente computacional utilizando autenticação e gerenciamento de acessos baseados em Lightweight Directory Access Protocol – LDAP, composta por 1.254 objetos distribuídos entre usuários e contas ativas;
- Monitoramento de Bancos de Dados em regime 24x7 (24 horas por dia e os 7 dias da semana), tendo atuado na sustentação mínima dos produtos utilizados na infraestrutura: Microsoft SQL Server, PostgreSQL e MySQL;
- Monitoramento de ambiente com Firewall e gateway de e-mail;
- Monitoramento de ambiente com Sistemas Operacionais Linux e Microsoft Windows;
- Monitoramento de ambiente virtual com Hyper-V;
- Monitoramento de ambiente com servidores de aplicações e servidores, Tomcat, IIS e Apache;
- Monitoramento de ambiente com equipamentos de storage High End NetApp em modo NAS e SAS;
- Monitoramento 24x7 da infraestrutura de TI mensurado em aproximadamente 39.000 horas (desde junho de 2014);
- Monitoramento de Mensageria e Colaboração, em ambiente computacional constituído por site com 1.139 caixas postais, sendo 885 ativas (novembro 2018).
- Monitoramento proativo de 160 (cento e sessenta) servidores (Físicos e virtuais).
- Monitoramento proativo de 80 (oitenta) ativos de redes (storages, switches, Access Point´s e firewalls).

Atividades Projetizadas:

Implantação de projetos que impliquem em aporte tecnológico ainda não existente, através do planejamento, desenvolvimento, provas de conceito seguidas de implantação de novas tecnologias como VoIP, Cloud, Mobile, virtualização de desktop e portabilidade de soluções e sistemas de negócio da Antaq para novas plataformas, ou atividades técnicas relacionadas a georreferenciamento e analytics, além da transferência de tecnologia à equipe do cliente.

A Contratada executou diversas atividades projetizadas, entre elas:

- A entrega e configuração de plataforma de gerenciamento e orquestração de container em alta disponibilidade, permitindo também a migração de workload de carga entre nós heteregêneos. As tecnologias envolvidas foram Rancher, Docker, Git e HAProxy; e

Gustavo Henrique de Souto Silva
Secretário de
Tecnologia da Informação

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 972

- Implantação do Sistema SEI em ambiente de containers e orquestrado pelo Rancher. Foram criados os componentes em containers de aplicação, utilizando ferramenta de automatização para geração de builds e controle de versões (makefile, docker e repositório GIT) – incluindo: binários, configurações, parâmetros de sistemas e imagens de container.

CARACTERÍSTICAS DO AMBIENTE ATUAL

Os serviços acima descritos são prestados na Sede em Brasilia e em 14 unidades regionais (URE's), interligadas à sede através de backbone em tecnologia MPLS. As unidades regionais (URE's) estão localizadas em: Belém-PA, Corumbá-MS, Florianópolis-SC, Fortaleza-CE, Manaus-AM, Paranaguá-PR, Porto Alegre-RS, Porto Velho-RO, Recife-PE, Rio de Janeiro-RJ, Salvador-BA, São Luís-MA, São Paulo-SP e Vitória-ES, com as seguintes características:

- 700 estações de trabalho;
- 1.000 usuários cadastrados;
- 57 Sistemas Corporativos, sendo 10 imprescindíveis ao negócio;
- 160 servidores (Físicos / Virtuais);
- 80 ativos de rede.

VOLUMETRIA DE CHAMADOS

Ano	Chamados abertos	Chamados fechados
2014	3765	2615
2015	6888	4482
2016	7183	6366
2017	4833	4338
2018	7855	7104
Totais	**30524**	**24905**

A contratada vem prestando os serviços satisfatoriamente e cumprindo os acordos de níveis de serviços.

Brasília-DF, 18 de setembro de 2019.

Gustavo Henrique de Souto Silva
Secretário de
Tecnologia da Informação

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 973

AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS

ANTAQ

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins que a empresa - Globalweb Outsourcing do Brasil S.A, estabelecida na Rua Av. Dr. Yojiro Takaoka, 4.384 – Conjunto 910, 9º andar, Centro de Apoio I - Shopping Service - Alphaville, Santana de Parnaíba] inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 12.130.013/0001-64, através do contrato de número de 07/2014 estabelecido pelo pregão de número 03/2014, presta serviços em lote único de sustentação e suporte ao ambiente computacional da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – Antaq, composto de infraestrutura de redes, seus meios de comunicação, sistemas funcionais, serviços corporativos e processos de execução em 1º (Central de Serviços), 2º e 3º níveis, em grau crescente de especialização, baseado em padrões de mercado, com repasse de conhecimento, que possua capacitação técnica necessária para a execução de tarefas demandadas, rotineiras e projetizadas, conforme especificações técnicas e condições estabelecidas no termo de referência e seus anexos, para atender às necessidades da Agência, em sua sede e unidades regionais. serviços técnicos especializados em gerenciamento, sustentação e suporte ao ambiente computacional da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – Antaq incluindo: infraestrutura de redes, sistemas funcionais, serviços corporativos e processos de execução em 1º (Central de Serviços), 2º e 3º níveis, em grau crescente de especialização, baseado em padrões de mercado, com fornecimento de softwares ITSM, implantação de processos ITIL, serviços de operação assistida, implantação de funcionalidades, atualizações tecnológicas, distribuídas em 14 unidades regionais da federação, de forma continuada e presencial para a execução de atividades de:

- Gerenciamento e supervisão dos serviços de TIC;
- Administração, sustentação e suporte a rede de dados;
- Administração, sustentação e suporte a banco de dados;
- Service Desk Nacional, remoto nas 14 Unidades Regionais e presencial na Sede;
- Implantação, administração, sustentação e gestão da ferramenta de ITSM;
- Administração, sustentação e Suporte a Sistemas Operacionais;
- Administração, Sustentação e Suporte a Segurança da Informação;
- Administração, Sustentação e Suporte a Correio Eletrônico;
- Administração, Sustentação e Suporte a Storage e Backup;
- Administração, Sustentação e Suporte a Aplicações.

Todos os serviços são executados de acordo com as melhores práticas do ITIL v.3, com o desenho, implantação e execução dos processos de Gerenciamento de Incidentes, Problemas, Mudanças, Configuração, Segurança, Gerenciamento e Monitoração de Infraestrutura e Aplicações, Nível de serviços e Fornecedores internos e externos.

SEPN Quadra 514 – Conjunto "E" - Asa Norte
Telefone (61) 2029-6862 e 2029-6867 – Fax (61) 2029-6861
Endereço Eletrônico www.antaq.gov.br - E-Mail glc@antaq.gov.br
CEP 70760-545– Brasília/DF

Vanderley José de Sousa
Secretário de Tecnologia da Informação - Substituto

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 974

DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS E ATIVIDADES

Gerenciamento e Supervisão dos Serviços de TIC

Os serviços de Atividades de Gerenciamento e Supervisão da execução contratual envolvem a operação e monitoramento do ambiente do Datacenter, serviços de monitoramento de disponibilidade e desempenho, em regime 24x7 – presencial e remotamente – através do Centro de Operações da contratada, prestação de serviços de acordo com nível mínimo de serviços, garantindo nível de disponibilidade mensal dos sistemas críticos, não inferior a 99,60%, contemplando as atividades como elaboração de plano de execução dos serviços com cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos, a comunicação aos fiscalizadores de contrato o não cumprimento de prazos de atendimento dos chamados de assistência técnica e suporte técnico, execução dos serviços técnicos especializados de tecnologia da informação especificamente em áreas de padrões e projetos de infraestrutura de TIC, o levantamento de necessidade de treinamento inicial, a cargo da contratada, e contínuo dos profissionais contratados para execução dos serviços.

As principais atividades são:

- Gerenciamento e Supervisão da equipe técnica de execução e organização da alocação de turnos e de profissionais;
- Gerenciamento e Supervisão dos chamados em todos os status do processo de atendimento, incluindo a supervisão do atendimento do chamado aberto até o seu fechamento, utilizando ferramenta de Operação de Gestão de Service Desk e acesso remoto para suporte, baseada na biblioteca ITIL v3, a monitoração e aprimoramento da satisfação da TI com a qualidade do serviço entregue;
- Elaboração de relatório mensal dos serviços executados observando-se os indicadores e metas de nível de serviço pactuadas;
- Consolidação da documentação (gerada pelos demais serviços) de processos e produtos de infraestrutura de TI e proposição de indicadores de desempenho, visando a melhoria destes processos e de seu desempenho;
- Apresentação de soluções, baseadas nas melhores práticas de TI, de forma a garantir a integridade e disponibilidade dos arquivos e informações;
- Serviços técnicos especializados de administração, planejamento e gerenciamento de Infraestrutura de TI;
- Administração e monitoramento de infraestrutura de TI de ativos de rede como servidores físicos, servidores virtuais, roteadores, switches, sistemas, SGBD, storage, access point;
- Atendimento utilizando ferramenta de gestão e operação de NOC (Centro de Operações de Rede) com fundamentos ITIL v3;
- Serviços de suporte remoto utilizando software de suporte remoto;

Vanderley José de Sousa
Secretário de Tecnologia da Informação - Substituto

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 975

- Desenvolvimento de scripts para automatização de procedimentos de otimização de ambiente e/ou integração de produtos.
- Elaboração e execução de projetos de Infraestrutura de TIC, seguindo as melhores práticas de gerenciamento de projetos previstas no PMBOK;
- Serviços prestados com base nas boas práticas nacionais e internacionais, preconizadas por modelos como ITIL v3, COBIT 4 ou superior, e PMBOK ;
- Serviços de sustentação de portal de internet que utiliza sistema de gestão de conteúdo – CMS na plataforma Wordpress.

Administração, Sustentação e Suporte a Rede de Dados

Os serviços de administração, sustentação e suporte a rede de dados envolvem atividades relacionadas ao controle de tráfego, administração da rede do Datacenter e MPLS, apoio técnico na definição de normas e procedimentos no ambiente de rede, auditorias e assistência ao usuário. A monitoração do ambiente se dá através de ferramenta CA NIMSOFT.

Administração, sustentação e Suporte a Banco de Dados

Os serviços envolvem atividades relacionadas à administração, instalação, configuração, operação, manutenção e suporte dos bancos de dados da ANTAQ, com MS SQL Server, MySQL versão 5.6.25, PostGree versão 9.6 e MariaDB versão 5.52, contemplando 297 (duzentos e noventa e sete) bases de dados. O serviço de Suporte e configuração atende ao ambiente de servidores de bancos de dados com 6 servidores Microsoft SQL Server de banco de dados corporativos.

Service Desk Nacional (Remoto em todo o território nacional)

O Service Desk Nacional é o ponto único de contato dos usuários de TIC da Antaq com atendimentos para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviços, efetuando o atendimento remoto primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados a partir de scripts e alimentação da base de conhecimento e com a implantação, administração e uso de ferramentas de apoio, tais como software de gestão e controle remoto de estação utilizando-se das ferramentas CA ITCM, CA – Client Automation dentre outras visando garantir a disponibilidade dos serviços de TIC por meio da execução de procedimentos padronizados.

Serviço de atendimento aos usuários (Remoto e Presencial em todo o território nacional)

Atendimento remoto e presencial aos usuários em todo o território nacional de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviços, atendimento e resolução dos chamados a partir de scripts e alimentação da base de conhecimento e com a implantação, administração e uso de ferramentas de apoio, tais como software de gestão e controle remoto de estação utilizando-se das ferramentas CA ITCM, CA – Client Automation dentre outras visando garantir a disponibilidade dos serviços de TIC por meio da execução de procedimentos padronizados

Vanderley José de Sousa
Secretário de Tecnologia da Informação - Substituto

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 976

Elaboração, Implantação, Controle, Gestão, em processos ITIL e Gestão de ferramentas ITSM

Responsável pelo desenho, implantação, sustentação, mapeamento, administração, de forma aderente as boas práticas ITIL envolvendo os seguintes processos:

- Gerenciamento de Mudanças;
- Gerenciamento de Incidentes;
- Gerenciamento do Conhecimento;
- Gerenciamento de Problemas;
- Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço;
- Cumprimento de Requisição;
- Gerenciamento de Disponibilidade;
- Gerenciamento de Catálogo de serviços;
- Gerenciamento de Nível de serviços;
- Gerenciamento de Acessos;
- Gerenciamento de Eventos.

Implantação, suporte e administração, sustentação, gestão e evolução da ferramenta de ITSM CA Service Desk Manager – SDM (10 licenças Full), CA ITCM, CA - Client Automation utilizadas para o gerenciamento dos serviços de TIC na ANTAQ, seguindo todos os processos ITIL acima descritos integrando-os com a ferramenta e otimizando sua correlação.

Administração, sustentação e Suporte a Sistemas Operacionais

Os serviços de administração, sustentação e suporte a sistemas operacionais visam instalar, configurar e manter os servidores, componentes e serviços das plataformas GNU/Linux com 72 (setenta e dois) servidores, Windows com 88 (oitenta e oito) servidores, e demais plataformas que a ANTAQ venha a utilizar, instalados nas dependências da ANTAQ, incluindo mas não se limitando à instalação e atualização de pacotes, drivers e firmwares. Serviço de suporte e/ou consultoria em produtos Microsoft, tais como Microsoft Windows, Microsoft Office e Microsoft Windows Server para ambientes de rede com pelo menos 700 (setecentas) estações de trabalho, sendo 493 máquinas (desktops e ultrabooks) utilizando funcionalidade intel vPro e 3 (três) controladores de domínio.

Administração, Sustentação e Suporte a Segurança da Informação

Os serviços de administração, sustentação e suporte à Segurança da Informação, envolvem atividades contínuas na área de segurança demandadas pela ANTAQ. Os serviços de implantação de processos de segurança da informação e pré-auditoria são prestados de acordo com as melhores práticas estabelecidas nas normas ABNT NBR ISO/IEC 27001 e 27002. Execução de serviços de administração, configuração e manutenção

Vanderley José de Sousa
Secretário de Tecnologia da Informação - Substituto

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 977

de ambiente com equipamentos Firewall Fortinet (NGFW) baseado em hardware (stateful), configurados em cluster e alta disponibilidade.

Serviços de administração, configuração, manutenção, implantação, gerenciamento e suporte dos recursos de solução de segurança contendo filtro de conteúdo, acesso remoto, VPN do tipo SSL, sistema de Balanceamento de Carga, filtros de conteúdo WEB, anti-malware, anti-spam, anti-vírus e Worm. Administração de rede e segurança física e lógica, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e de rede (802.11), serviço de proxy e gerenciamento e controle de solução de segurança, com aplicação de vacina e proteção contra vírus, trojans e demais arquivos maliciosos indesejados.

Administração, Sustentação e Suporte a Correio Eletrônico

Os serviços de administração, sustentação e suporte a correio eletrônico, Microsoft Exchange 2016, visam instalar, configurar e manter os servidores Microsoft Exchange Server e demais componentes tais como ferramentas de colaboração, webmail e serviços SMTP, POP3 e IMAP disponíveis, atendendo aos níveis mínimos de disponibilidade de serviço.

Administração, Sustentação e Suporte a Storage e Backup

O serviço de administração, sustentação e suporte a Storage e Backup, envolvem, desenvolver, implementar e manter políticas de backups para armazenamento de todas as informações digitais disponíveis aos usuários e geradas pelas áreas de negócio da ANTAQ, além de sustentar, administrar e suportar as soluções de armazenamento de rede. Serviços de administração e suporte de subsistemas de armazenamento com 300 (trezentos) terabytes de dados brutos.

Administração, Sustentação e Suporte a Aplicações

Os serviços envolvem atividades relacionadas a administração, configuração e manutenção de ambiente com servidores de aplicações e servidores web Tomcat, IIS e Apache, sistemas web, de serviços de produção da ANTAQ e apoio técnico na definição de normas e procedimentos no ambiente da produção, auditorias e assistência ao usuário (suporte qualificado). Utilizando servidores de aplicações virtualizadas.

Administração, Sustentação e Suporte à Plataforma de Rede

Serviços de administração, sustentação e suporte a rede de dados local (LAN), redes WLAN com 62 (sessenta e dois) ativos de redes e serviços de configuração de switches de borda, switches core e controladoras de access points e redes MAN/WAN com 14 links MPLS configurados com QoS.

Vanderley José de Sousa
Secretário de Tecnologia da Informação - Substituto

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 978

Administração e Sustentação a plataforma de Rede WIFI

Os serviços envolvem atividades relacionadas à sustentação da infraestrutura de rede WIFI no Edifício SEDE da ANTAQ, localizado em Brasília.

Monitoração

- Monitoramento dos serviços de Administração de Storage & Archive, com implementação de políticas de backup e restore utilizando a ferramenta Intellisnap da NetApp;
- Monitoramento dos serviços de Administração de Directory Services em ambiente computacional utilizando autenticação e gerenciamento de acessos baseados em Lightweight Directory Access Protocol – LDAP, composta por 1.254 objetos distribuídos entre usuários e contas ativas;
- Monitoramento de Bancos de Dados em regime 24x7 (24 horas por dia e os 7 dias da semana), tendo atuado na sustentação mínima dos produtos utilizados na infraestrutura: Microsoft SQL Server, PostgreSQL e MySQL;
- Monitoramento de ambiente com Firewall e gateway de e-mail;
- Monitoramento de ambiente com Sistemas Operacionais Linux e Microsoft Windows;
- Monitoramento de ambiente virtual com Hyper-V;
- Monitoramento de ambiente com servidores de aplicações e servidores, Tomcat, IIS e Apache;
- Monitoramento de ambiente com equipamentos de storage High End NetApp em modo NAS e SAS;
- Monitoramento 24x7 da infraestrutura de TI mensurado em aproximadamente 39.000 horas (desde junho de 2014);
- Monitoramento de Mensageria e Colaboração, em ambiente computacional constituído por site com 1.139 caixas postais, sendo 885 ativas (novembro 2018).
- Monitoramento proativo de 160 (cento e sessenta) servidores (Físicos e virtuais).
- Monitoramento proativo de 80 (oitenta) ativos de redes (storages, switches, Access Point´s e firewalls).

Atividades Projetizadas:

Implantação de projetos que impliquem em aporte tecnológico ainda não existente, através do planejamento, desenvolvimento, provas de conceito seguidas de implantação de novas tecnologias como VoIP, Cloud, Mobile, virtualização de desktop e portabilidade de soluções e sistemas de negócio da Antaq para novas plataformas, ou atividades técnicas relacionadas a georreferenciamento e analytics, além da transferência de tecnologia à equipe do cliente.

A Contratada executou diversas atividades projetizadas, entre elas:

- A entrega e configuração de plataforma de gerenciamento e orquestração de container

Vanderley José de Sousa
Secretário de Tecnologia da Informação - Substituto

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 979

em alta disponibilidade, permitindo também a migração de workload de carga entre nós heteregêneos. As tecnologias envolvidas foram Rancher, Docker, Git e HAProxy; e

- Implantação do Sistema SEI em ambiente de containers e orquestrado pelo Rancher. Foram criados os componentes em containers de aplicação, utilizando ferramenta de automatização para geração de builds e controle de versões (makefile, docker e repositório GIT) – incluindo: binários, configurações, parâmetros de sistemas e imagens de container.

CARACTERÍSTICAS DO AMBIENTE ATUAL

Os serviços acima descritos são prestados na Sede em Brasilia e em 14 unidades regionais (URE's), interligadas à sede através de backbone em tecnologia MPLS. As unidades regionais (URE's) estão localizadas em: Belém-PA, Corumbá-MS, Florianópolis-SC, Fortaleza-CE, Manaus-AM, Paranaguá-PR, Porto Alegre-RS, Porto Velho-RO, Recife-PE, Rio de Janeiro-RJ, Salvador-BA, São Luís-MA, São Paulo-SP e Vitória-ES, com as seguintes características:

- 700 estações de trabalho;
- 1.000 usuários cadastrados;
- 57 Sistemas Corporativos, sendo 10 imprescindíveis ao negócio;
- 160 servidores (Físicos / Virtuais);
- 80 ativos de rede.

VOLUMETRIA DE CHAMADOS

Ano	Chamados abertos	Chamados fechados
2014	3765	2615
2015	6888	4482
2016	7183	6366
2017	4833	4338
2018	7855	7104
Totais	**30524**	**24905**

A contratada vem prestando os serviços satisfatoriamente e cumprindo os acordos de níveis de serviços.

Brasília-DF, 09 de janeiro de 2020.

Vanderley José de Sousa
Secretário de Tecnologia da Informação - Substituto

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 980

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins que a empresa - Globalweb Outsourcing do Brasil S.A, estabelecida na Rua Av. Dr. Yojiro Takaoka, 4.384 – Conjunto 910, 9º andar, Centro de Apoio I - Shopping Service - Alphaville, Santana de Parnaíba] inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 12.130.013/0001-64, através do contrato de número de 07/2014 estabelecido pelo pregão de número 03/2014, presta serviços em lote único de sustentação e suporte ao ambiente computacional da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – Antaq, composto de infraestrutura de redes, seus meios de comunicação, sistemas funcionais, serviços corporativos e processos de execução em 1º (Central de Serviços), 2º e 3º níveis, em grau crescente de especialização, baseado em padrões de mercado, com repasse de conhecimento, que possua capacitação técnica necessária para a execução de tarefas demandadas, rotineiras e projetizadas, conforme especificações técnicas e condições estabelecidas no termo de referência e seus anexos, para atender às necessidades da Agência, em sua sede e unidades regionais. serviços técnicos especializados em gerenciamento, sustentação e suporte ao ambiente computacional da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – Antaq incluindo: infraestrutura de redes, sistemas funcionais, serviços corporativos e processos de execução em 1º (Central de Serviços), 2º e 3º níveis, em grau crescente de especialização, baseado em padrões de mercado, com fornecimento de softwares ITSM, implantação de processos ITIL, serviços de operação assistida, implantação de funcionalidades, atualizações tecnológicas, distribuídas em 14 unidades regionais da federação, de forma continuada e presencial para a execução de atividades de:

- Gerenciamento e supervisão dos serviços de TIC;
- Administração, sustentação e suporte a rede de dados;
- Administração, sustentação e suporte a banco de dados;
- Service Desk Nacional, remoto nas 14 Unidades Regionais e presencial na Sede;
- Implantação, administração, sustentação e gestão da ferramenta de ITSM;
- Administração, sustentação e Suporte a Sistemas Operacionais;
- Administração, Sustentação e Suporte a Segurança da Informação;
- Administração, Sustentação e Suporte a Correio Eletrônico;
- Administração, Sustentação e Suporte a Storage e Backup;
- Administração, Sustentação e Suporte a Aplicações.

Todos os serviços são executados de acordo com as melhores práticas do ITIL v.3, com o desenho, implantação e execução dos processos de Gerenciamento de Incidentes, Problemas, Mudanças, Configuração, Segurança, Gerenciamento e Monitoração de Infraestrutura e Aplicações, Nível de serviços e Fornecedores internos e externos.

DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS E ATIVIDADES

SEPN Quadra 514 – Conjunto "E" - Asa Norte
Telefone (61) 2029-6862 e 2029-6867 – Fax (61) 2029-6861
Endereço Eletrônico www.antaq.gov.br - E-Mail glc@antaq.gov.br
CEP 70760-545– Brasília/DF

Gustavo Henrique de Souto Silva
Secretário de Tecnologia da Informação

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 982

Gerenciamento e Supervisão dos Serviços de TIC

Os serviços de Atividades de Gerenciamento e Supervisão da execução contratual envolvem a operação e monitoramento do ambiente do Datacenter, serviços de monitoramento de disponibilidade e desempenho, em regime 24x7 – presencial e remotamente – através do Centro de Operações da contratada, elaboração de plano de execução dos serviços com cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos, a comunicação aos fiscalizadores de contrato o não cumprimento de prazos de atendimento dos chamados de assistência técnica e suporte técnico, o levantamento de necessidade de treinamento inicial, a cargo da contratada, e contínuo dos profissionais contratados para execução dos serviços.

As principais atividades são:

- Gerenciamento e Supervisão da equipe técnica de execução e organização da alocação de turnos e de profissionais;
- Gerenciamento e Supervisão dos chamados em todos os status do processo de atendimento, incluindo a supervisão do atendimento do chamado aberto até o seu fechamento, utilizando ferramenta de Operação de Gestão de Service Desk e acesso remoto para suporte, baseada na biblioteca ITIL v3, a monitoração e aprimoramento da satisfação da TI com a qualidade do serviço entregue;
- Elaboração de relatório mensal dos serviços executados observando-se os indicadores e metas de nível de serviço pactuadas;
- Consolidação da documentação (gerada pelos demais serviços) de processos e produtos de infraestrutura de TI e proposição de indicadores de desempenho, visando a melhoria destes processos e de seu desempenho;
- Apresentação de soluções, baseadas nas melhores práticas de TI, de forma a garantir a integridade e disponibilidade dos arquivos e informações;

Administração, Sustentação e Suporte a Rede de Dados

Os serviços de administração, sustentação e suporte a rede de dados envolvem atividades relacionadas ao controle de tráfego, administração da rede do Datacenter e MPLS, definição de normas e procedimentos no ambiente de rede, auditorias e assistência ao usuário. A monitoração do ambiente se dá através de ferramenta CA NIMSOFT.

Gustavo Henrique de Souto ...
Secretário de Tecnologia da Informação

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 983

Administração, sustentação e Suporte a Banco de Dados

Os serviços envolvem atividades relacionadas à administração e suporte dos bancos de dados da ANTAQ.

Service Desk Nacional (Remoto e Presencial em todo o território nacional)

O Service Desk Nacional é o ponto único de contato dos usuários de TIC da Antaq com atendimentos presenciais, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviços, efetuando o atendimento remoto e presencial, primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados a partir de consultas á base de conhecimento e com o uso de ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação utilizando-se da ferramenta CA ITCM, dentre outras visando garantir a disponibilidade dos serviços de TIC por meio da execução de procedimentos padronizados.

Desenho, Implantação, administração, sustentação, avaliação de maturidade em processos ITIL e Gestão de ferramentas ITSM

Responsável pelo desenho, implantação, sustentação, administração, avaliação de maturidade de forma aderente as boas práticas ITIL envolvendo os seguintes processos:

- Gerenciamento de Mudanças;
- Gerenciamento de Incidentes;
- Gerenciamento do Conhecimento;
- Gerenciamento de Problemas;
- Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço;
- Cumprimento de Requisição;
- Gerenciamento de Disponibilidade;
- Gerenciamento de Catálogo de serviços;
- Gerenciamento de Nível de serviços;
- Gerenciamento de Acessos.

Implantação, Administração, sustentação e Gestão da ferramenta de ITSM CA Service Desk Manager - SDM utilizada para o gerenciamento dos serviços de TIC na ANTAQ, seguindo todos os processos ITIL acima descritos integrando-os com a ferramenta e otimizando sua correlação.

Administração, sustentação e Suporte a Sistemas Operacionais

O serviço de administração, sustentação e suporte a sistemas operacionais, visa instalar, configurar e manter os servidores, componentes e serviços das plataformas GNU/Linux, Windows e qualquer outra plataforma que a ANTAQ venha a possuir, instalados nas dependências da ANTAQ, incluindo mais não se

Gustavo Henrique de Souto Silva
Secretário de Tecnologia da Informação

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 984

limitando a instalação e atualização de pacotes, drivers e firmwares.

Administração, Sustentação e Suporte a Segurança da Informação

Os serviços de administração, sustentação e Suporte a Segurança da Informação, envolvem atividades contínuas na área de segurança solicitadas pela ANTAQ.

Administração, Sustentação e Suporte a Correio Eletrônico

O serviço de administração, sustentação e suporte a Correio Eletrônico, visa instalar, configurar e manter disponíveis servidores corporativos de correio eletrônico e demais componentes envolvidos na solução de correio eletrônico, tais como ferramentas de colaboração, webmail e serviços SMTP, POP3 e IMAP.

Administração, Sustentação e Suporte a Storage e Backup

O serviço de administração, sustentação e suporte a Storage e Backup, envolvem, desenvolver, implementar e manter políticas de backups para armazenamento de todas as informações digitais disponíveis aos usuários e geradas pelas áreas de negócio da ANTAQ, além de sustentar, administrar e suportar as soluções de armazenamento de rede (SAN).

Administração, Sustentação e Suporte a Aplicações

Os serviços envolvem atividades relacionadas a administração de sistemas web, serviços de produção da ANTAQ e definição de normas e procedimentos no ambiente da produção, auditorias e assistência ao usuário (suporte qualificado).

Atividades Projetizadas:

Implantação de projetos que impliquem em aporte tecnológico ainda não existente, através do planejamento, desenvolvimento, provas de conceito seguidas de implantação de novas tecnologias como VOIP, Cloud, Mobile, virtualização de desktop e portabilidade de soluções e sistemas de negócio da Antaq para novas plataformas, ou atividades técnicas relacionadas a Georeferenciamento e Analytics, podendo em todos os casos ocorrer transferência de tecnologia e conhecimentos.

Gustavo Henrique de Souto Silva
Secretário de Tecnologia da Informação

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 985

CARACTERÍSTICAS DO AMBIENTE ATUAL

Os serviços acima descritos são prestados na Sede em Brasilia e em 14 unidades regionais (URE's), interligadas à sede através de backbone em tecnologia MPLS. As unidades regionais (URE's) estão localizadas em: Belém-PA, Corumbá-MS, Florianópolis-SC, Fortaleza-CE, Manaus-AM, Paranaguá-PR, Porto Alegre-RS, Porto Velho-RO, Recife-PE, Rio de Janeiro-RJ, Salvador-BA, São Luís-MA, São Paulo-SP e Vitória-ES, com as seguintes características:

- 640 estações de trabalho;
- 1000 usuários cadastrados;
- 57 Sistemas Corporativos, sendo 10 imprescindíveis ao negócio;
- 71 servidores (Físicos / Virtuais);
- 62 ativos de Rede.

Brasília-DF, 31 de janeiro de 2016

Gustavo H. de Souto Silva

Cargo

Gustavo Henrique de Souto Silva
Secretário de Tecnologia da Informação

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 986

CONT-SAF-ANTAQ/Nº 07 /2014
(Processo nº 50300.002428/2013-11)

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO DE REDES E MONITORAMENTO QUE CELEBRAM ENTRE SI A AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS – ANTAQ E GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S/A.

A **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS – ANTAQ**, autarquia especial, vinculada a Secretaria de Portos, criada pela Lei nº 10.233, de 05 de junho de 2001, alterada pela Medida Provisória nº 2.217-3, de 04 de setembro de 2001, estabelecida no SEPN Quadra 514, Conjunto E, Brasília–DF, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.903.587/0001-08, a seguir denominada apenas **ANTAQ**, neste ato representada pelo Senhor **MARIO POVIA,** Diretor Geral Substituto, brasileiro, divorciado, servidor público, portador da Carteira nº 217889 OAB/SP, CPF nº 052.473.918-88, designado pela Portaria nº 109, de 13 de fevereiro de 2014, publicada no DOU de 19 de fevereiro de 2014, com poderes conferidos pela Resolução nº 003 - ANTAQ, de 15 de março de 2002, e a empresa **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S/A,** inscrita no CNPJ/MF sob o nº 12.130.013/0001-64, situada na Av. Yojiro Takaoka, nº 4384, Conjunto 910, 9º andar, Shopping Service – Alphaville, Santana do Parnaíba/SP, CEP 06541-038, doravante designada apenas **CONTRATADA**, representada neste ato por **ALEXANDRE GOMES DA SILVA ALVES,** advogado, casado, portador do RG nº 6.948.564 – SSP/MG e CPF nº 967.715.506-72, e **PAULO CÉSAR LOPES ZEREDO,** analista de sistemas, divorciado, portador do RG nº 619.657 – SSP/DF e CPF nº 040.971.838-69, à vista do contido no Processo nº **50300.002428/2013-11**, que trata do Pregão Eletrônico nº 03/2014, resolvem celebrar o presente contrato, que será regido por suas cláusulas e pelas disposições estabelecidas no Edital e seus anexos e na proposta da Contratada, que passam a fazer parte deste Contrato, independentemente de transcrição.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1.1 A licitação realizada na modalidade de PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2014, com fundamento no que dispõe a Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, na Instrução Normativa MPOG nº 02, de 30 de abril de 2008, Instrução Normativa nº 06 de 23 de dezembro de 2013, e, no que couber, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e demais legislações pertinentes.

ANTAQ VISTO Procuradoria-Geral

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

2.1 O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços em lote único de sustentação e suporte ao ambiente computacional da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – Antaq, composto de infraestrutura de redes, seus meios de comunicação, sistemas funcionais, serviços corporativos e processos de execução em 1º (Central de Serviços), 2º e 3º níveis, em grau crescente de especialização, baseado em padrões de mercado, com repasse de conhecimento, que possua capacitação técnica necessária para a execução de tarefas demandadas, rotineiras e projetizadas conforme especificações técnicas e condições estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos, para atender às necessidades da Agência, em sua sede e unidades regionais.

2.2 Integram este Contrato, independente de transcrição, o Edital de Licitação e a Proposta da Contratada, seus Anexos e demais elementos constantes do referido processo.

2.3 Os serviços serão prestados mensalmente sob a forma de Execução Indireta e pelo regime de Empreitada Por Preço Global.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA MANUTENÇÃO PELA CONTRATADA DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

3.1 Obriga-se a contratada a manter, durante a vigência contratual, todas as condições demonstradas para habilitação na licitação efetuada, de modo a garantir o cumprimento das obrigações assumidas pelas partes.

4. CLÁUSULA QUARTA – DA EXECUÇÃO DO CONTRATO, DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS E DO LOCAL DE REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS:

4.1 DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

4.1.1 A CONTRATADA se obriga a executar os serviços adjudicados rigorosamente de acordo com os termos constantes do Edital e seus anexos e de sua proposta, que passam a fazer parte integrante do presente instrumento, independentemente de transcrições.

4.1.2 A execução dos serviços constantes dos itens 3, 4 e 5 do Termo de Referência somente se iniciará após autorização do Gestor do Contrato. Os demais serviços consignados no Termo de Referência serão executados a partir da data de início da vigência deste Contrato.

ANTAQ VISTO Procuradoria-Geral

4.1.3 Independentemente do dia em que se der o início da execução dos serviços nos termos do parágrafo anterior, o termo final de vigência será o previsto no subitem 7.2 da Cláusula Sétima deste Instrumento, mantidos os preços ofertados.

4.1.4 O período compreendido entre o início de vigência do presente contrato e o início da execução dos serviços constantes dos itens 3, 4 e 5 do Termo de Referência não gera direito à Contratada ao pagamento de qualquer quantia referente ao serviço ainda não autorizado ou executado.

4.2 DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

4.2.1 O anexo IV do Termo de Referência descreve a disponibilidade esperada com esta contratação para os serviços de 1º, 2º e 3º níveis, de seus ativos e itens de configuração. São considerados parâmetros definidores da criticidade das tarefas aqueles que, fazendo parte das características de determinada tarefa, a tornam mais ou menos crítica ao negócio da Antaq. Parâmetros considerados de nível crítico, listados abaixo de forma exemplificativa e não exaustiva, indicam que deve ser dada prioridade máxima ao atendimento da demanda ou incidente, e o MTTR (tempo decorrido de recuperação do serviço), deve ser de no máximo 2 horas corridas dentro do horário de atendimento da Central de Atendimento, desde que não dependente de fornecimento de peça de reposição do fabricante ou suporte técnico de terceiros, quando, sendo o caso, do tempo máximo será descontado o tempo consumido pela espera do serviço de terceiros. São eles:

4.2.1.1 Um ou mais componentes da infraestrutura de serviços sob contrato está totalmente ou parcialmente indisponível, comprometendo severamente o negócio da Antaq;

4.2.1.2 Um ou mais componentes da infraestrutura de serviços sob contrato está totalmente ou parcialmente indisponível, paralisando totalmente o negócio de uma unidade administrativa da Antaq a nível de Superintendência, UAR ou superior;

4.2.1.3 Indisponibilidade dos serviços corporativos de mensageria, firewall, proxy, servidor de aplicações, Portal, Banco de Dados e armazenamento, a qualquer tempo, incluindo feriados e finais de semana, excetuando-se o tempo de indisponibilidade programada;

4.2.1.4 Demanda iniciada por qualquer membro do staff da Diretoria Colegiada da Antaq, seja pela central de atendimento telefônico, por outros canais de atendimento ou que

ANTAQ VISTO Procuradoria-G

venha a chegar à equipe de suporte através da STI no horário de funcionamento da central de atendimento, ainda que não haja componente ou serviço de infraestrutura indisponível.

4.3. DO LOCAL DE REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.3.1 Os serviços contratados deverão ser realizados na sede da ANTAQ e poderão também ser realizados nas unidades administrativas regionais da Agência.

4.3.1.1 A ANTAQ dispõe de unidades administrativas regionais em São Paulo/SP, Florianópolis/SC, Rio de Janeiro/RJ, Recife/PE, Belém/PA, Manaus/AM, Porto Velho/RO, Paranaguá/PR, Porto Alegre/RS, Vitória/ES, Corumbá/MS, Fortaleza/CE, Salvador/BA e São Luís/MA.

5. CLÁUSULA QUINTA – DO PREÇO, DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

5.1 DO PREÇO:

5.1.1 Englobando preço fixo e as demandas por UST, a ANTAQ pagará à CONTRATADA o valor mensal estimado de **R$ 122.281,79 (cento e vinte e dois mil, duzentos e oitenta e um reais e setenta e nove centavos),** perfazendo o valor anual estimado de **R$ 1.467.381,50 (um milhão, quatrocentos e sessenta e sete mil, trezentos e oitenta e um reais e cinquenta centavos)** para cobrir as despesas do Contrato durante a sua vigência.

5.1.2 Quaisquer tributos, encargos, custos ou despesas, diretos ou indiretos, omitidos da proposta da CONTRATADA ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo considerados pleitos de acréscimos, a esse ou a qualquer título, devendo o serviço ser cumprido sem ônus adicional à ANTAQ.

5.1.3 Caso haja equívoco no dimensionamento dos quantitativos da proposta, a CONTRATADA deverá arcar com o ônus decorrente, devendo complementá-los, caso o previsto incialmente não seja satisfatório para o atendimento ao objeto deste Contrato, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no artigo 57, §1º, da Lei nº 8.666/93 (art. 23 da IN 02/2008).

5.1.4 Os preços constantes da proposta da CONTRATADA são de exclusiva responsabilidade desta, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão

ANTAQ VISTO Procuradoria-Geral

ou qualquer outro pretexto.

5.1.5 A cotação na planilha de custos e formação de preços de itens concernentes à reserva técnica, supervisão, fiscalização, IRPJ, CSLL, capacitação, treinamento, reciclagem ou congêneres motivará a supressão unilateral do item da planilha e a consequente glosa de todos os pagamento já realizados para custear esses itens.

5.1.6 Para operacionalização da autoexecutoriedade do parágrafo anterior, os valores indevidamente pagos serão glosados/deduzidos durante a execução contratual, quando dos pagamentos ou do reajuste.

5.1.7 A CONTRATADA é a única responsável pela cotação correta dos encargos tributários na planilha de custos e formação de preços. Portanto, em casos de erro ou cotação incompatível com o regime tributário a que se submete, serão adotadas as orientações a seguir:

a) Cotação de percentual menor que o adequado: o percentual será mantido durante toda a execução contratual;

b) Cotação de percentual maior que o adequado: para atender as orientações dos Acórdãos TCU nº 3.037/2009-Plenário, nº 1.696/2010-2ª Câmara, nº 1.442/2010-2ª Câmara e nº 387/2010-2ª Câmara, o excesso será suprimido, unilateralmente, da planilha e haverá glosa/dedução, quando do pagamento ou repactuação, para fins de total ressarcimento do débito.

5.2 DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

5.2.1 O pagamento será efetuado mensalmente até o 5º (quinto) dia útil, a contar da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, conforme disposto no artigo 36 da Instrução Normativa nº 02/2008, por meio de ordem para depósito em conta corrente da CONTRATADA, após a apresentação dos seguintes documentos:

a) Nota Fiscal/Fatura discriminativa, em 02 (duas) vias, devidamente atestada, pelo setor competente, de que os serviços foram executados a contento, após apresentação dos documentos abaixo relacionados:

a.1) GPS - Guia da Previdência Social - do serviço, relativa ao mês da última competência vencida;

ANTAQ VISTO Procuradoria-Geral

a.2) GFIP - Guia de Recolhimento do FGTS e de Informações à Previdência Social, relativa ao mês da última competência vencida;

a.3) Comprovante da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta "*on line*" ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei 8.666/93;

a.4) Relatório Mensal dos Serviços Executados;

a.3) Ordens de Serviços que originaram a cobrança; e

a.5) Relatórios de Atividades comprobatórios.

5.2.2 Verificada a existência de irregularidade fiscal ou trabalhista perante o SICAF, a CONTRATADA, sem prejuízo do pagamento, será notificada da ocorrência, para que, no prazo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento da notificação, promova a regularização ou apresente sua defesa, sob pena de rescisão do contrato.

5.2.3 Não obsta a efetuação do pagamento a existência de registro no SICAF de aplicação de penalidade à empresa CONTRATADA, por órgão da Administração Pública.

5.2.4 Serão retidos na fonte os tributos e contribuições sobre os pagamentos efetuados, utilizando-se as alíquotas previstas para cada tipo de serviço, conforme estabelecer a legislação vigente.

5.2.5 A CONTRATADA optante pelo Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Simples Nacional), de que trata o art. 12 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações posteriores, fica dispensada das retenções, conforme dispuser as normas vigentes.

5.2.6 Fica a CONTRATADA obrigada a informar qualquer alteração de sua condição de optante pelo SIMPLES.

5.2.7 Será retido na fonte o Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN sobre o valor da fatura/nota fiscal, na forma e na alíquota correspondentes, de acordo com a legislação tributária de cada município onde os serviços serão executados.

5.2.8 As notas fiscais/faturas serão obrigatoriamente atestadas pelo servidor da ANTAQ designado para acompanhar e fiscalizar os serviços, desde que os mesmos tenham sido

executados a contento, sem o que não poderá ser feito o pagamento correspondente.

5.2.9 Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA antes de paga ou relevada a multa que lhe tenha sido aplicada.

5.2.10 Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA na pendência de qualquer uma das situações abaixo especificadas, sem que isso gere direito à alteração de preços ou compensação financeira:

a) ateste de conformidade do serviço executado;

b) apresentação da comprovação da documentação discriminada no *caput* desta Cláusula; e

c) garantia contratual vigente.

5.2.11 A ANTAQ pode deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela CONTRATADA, nos termos deste Contrato.

5.2.12 Ocorrendo atraso no pagamento, haverá compensação financeira sobre o valor devido, desde que para tanto a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma e que por essa seja requerida, à base de 6% (seis por cento) ao ano, mediante a aplicação da fórmula demonstrada a seguir, para o período compreendido entre a data prevista para o adimplemento da obrigação e a data do efetivo pagamento:

EM = I x N x VP onde:

EM = encargos moratórios;
N = número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
VP = valor da parcela em atraso;
TX = percentual da taxa de juros de mora anual;
I =índice de atualização financeira:

$$I = \frac{(TX/100)}{365} \qquad I = \frac{(6/100)}{365} \quad I = 0{,}00016438$$

5.2.13 A ANTAQ não estará sujeito à compensação financeira a que se refere o parágrafo anterior, se o atraso decorrer da prestação irregular dos serviços ou com ausência total ou parcial de documentação hábil, ou pendente de cumprimento pela CONTRATADA de quaisquer das cláusulas do Contrato.

5.3 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

5.3.1 A despesa decorrente do objeto correrá à conta de dotação orçamentária alocada no

ANTAQ VISTO Procuradoria-G

orçamento da ANTAQ, na Atividade 26.122.2101.2000.0001 – Administração da Unidade – Nacional e Natureza de Despesa 3390.39 – Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica. Nota de Empenho nº 2014NE800318, de 17 de abril de 2014.

6. CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE DOS PREÇOS

6.1 O preço da contratação deverá ser reajustado, decorridos 12 (doze) meses de vigência do Contrato, mediante manifestação expressa da CONTRATADA, tendo como limite máximo a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA/IBGE, ocorrida nos doze meses anteriores à data de manifestação, contados da data limite da assinatura do contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DAS RESPONSABILIDADES TÉCNICA E CIVIL, DA VIGÊNCIA E DA FISCALIZAÇÃO.

7.1 DAS RESPONSABILIDADES TÉCNICA E CIVIL

7.1.1 A CONTRATADA assume perante a ANTAQ e terceiros as responsabilidades técnicas e civis decorrentes da execução dos serviços objeto do contrato, tais como encargos sociais, trabalhistas, tributários e danos resultantes de mau procedimento, dolo ou culpa de seus empregados e prepostos.

7.2 DA VIGÊNCIA:

7.2.1 O Contrato a ser firmado terá duração de 30 (trinta) meses, a contar da data de início de execução, podendo ter sua vigência prorrogada por igual período, mediante Termo Aditivo, na forma prevista no art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores, até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

a) os serviços tenham sido prestados regularmente;

b) a ANTAQ mantenha interesse na realização do serviço;

c) o valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a ANTAQ; e

d) a Contratada manifeste expressamente interesse na prorrogação.

7.2.2 O quantitativo de UST e os preços fixados por nível de serviço e a sua consequente utilização serão contabilizados para o período de execução orçamentária a cada 12 (doze) meses.

ANTAQ VISTO Procuradoria-G

7.2.3 O quantitativo de UST e os preços fixados por grupo/nível de serviço, conforme estimados, quando da prorrogação contratual serão renovados no mesmo importe inicial para o novo período de execução e assim sucessivamente.

7.2.4 Antes do término da vigência do Contrato, a ANTAQ expedirá comunicado à Contratada para que manifeste seu interesse na prorrogação do atual contrato.

7.2.5 Eventual desistência da CONTRATADA após sua expressa manifestação de interesse na prorrogação contratual ensejará a aplicação das penalidades cabíveis pela ANTAQ.

7.2.6 Caso a CONTRATADA se manifeste, num primeiro momento, por não ter interesse em prorrogar o Contrato e posteriormente venha a se retratar, demonstrando vontade de prorrogá-lo, fica a critério da ANTAQ, como faculdade e prerrogativa, proceder à prorrogação ou dar curso a novo processo de licitação.

7.2.7 O prazo a que se refere o subitem 7.2.1 poderá, excepcionalmente, desde que devidamente justificado e autorizado pela autoridade superior, ser prorrogado por até 12 (doze) meses, na forma estabelecida no art. 57, § 4º, da Lei nº 8.666/93.

7.2.8 A ANTAQ não poderá prorrogar o contrato quando:

a) os preços estiverem superiores aos estabelecidos como limites pelas Portarias do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, admitindo-se a negociação para redução de preços; ou

b) a Contratada tiver sido declarada inidônea ou suspensa no âmbito da União ou da própria ANTAQ, enquanto perdurarem os efeitos.

7.3 DA FISCALIZAÇÃO:

7.3.1 A entrega dos serviços será acompanhada e fiscalizada por representantes da ANTAQ, devendo atestar os documentos da despesa quando comprovada a fiel e correta execução para fins de pagamento.

7.3.2 O objeto deste Contrato, por ser solução de TI, conforme a Instrução Normativa n° 04/2012 da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, requer a designação de servidores para executarem atribuições de fiscal(is) requisitante(s), fiscal(is) técnico(s), fiscal(is) administrativo(s) e gestor(es) do Contrato, com atividades específicas definidas naquela IN. Eventualmente a ANTAQ poderá acumular as

VISTO Procuradoria-Geral

atividades pelas quais o Fiscal Requisitante responde com as responsabilidades dos Fiscais Técnicos.

7.3.3 As atribuições de cada grupo de fiscais, bem como do gestor do contrato são descritas a seguir:

7.3.3.1 Fiscais Técnicos, divididos em Fiscal Técnico da Central de Serviços (1º e 2º nível) e Fiscal Técnico de Sustentação e Monitoramento (3º nível):

7.3.3.1.1 Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e as justificativas por não cumprimento de termos contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos neste Contrato;

7.3.3.1.2 Identificar não conformidade com os termos contratuais;

7.3.3.1.3 Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica;

7.3.3.1.4 Controlar o prazo de vigência deste instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;

7.3.3.1.5 Receber e atestar os documentos da despesa, quando comprovado o fiel e correto fornecimento dos serviços para fins de pagamento;

7.3.3.1.6 Comunicar, formalmente, ao Gestor deste Contrato e à CONTRATADA, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal;

7.3.3.1.7 Promover as fiscalizações Inicial, Diária, Mensal e Especial, constantes na Instrução Normativa/MPOG nº 02/2008; e

7.3.3.1.8 Encaminhar ao Gestor deste Contrato eventuais pedidos de modificação contratual.

7.3.4 Fiscal (is) Administrativo(s):

7.3.4.1 Verificar aderência aos termos contratuais;

7.3.4.2 Verificar regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;

ANTAQ VISTO Procuradoria-Geral

7.3.4.3 Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica;

7.3.4.4 Controlar o prazo de vigência deste instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;

7.3.4.5 Comunicar, formalmente, ao Gestor deste Contrato e à CONTRATADA, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal;

7.3.4.6 Analisar e emitir parecer técnico-administrativo, caso necessário, sobre a documentação apresentada pela CONTRATADA, quando do ateste da Nota Fiscal/Fatura.

7.3.5 Fiscal(is) Requisitante(s):

7.3.5.1 Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e as justificativas por não cumprimento de termos contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos neste Contrato;

7.3.5.2 Identificar não conformidades com os termos contratuais;

7.3.5.3 Verificar a manutenção da necessidade e oportunidade da contratação;

7.3.5.4 Controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;

7.3.5.5 Comunicar, formalmente, ao Gestor deste Contrato e à CONTRATADA, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal;

7.3.5.6 Encaminhar ao Gestor deste Contrato eventuais pedidos de modificação contratual.

7.3.6 Gestor do Contrato:

7.3.6.1 Indicar os fiscais do contrato e presidir a reunião inicial;

7.3.6.2 Encaminhar a indicação de sanções para a Área Administrativa;

7.3.6.3 Autorizar a emissão de nota(s) fiscal(is), a ser(em) encaminhada(s) ao Líder Técnico da CONTRATADA;

ANTAQ VISTO Procuradoria-Geral

7.3.6.4 Encaminhar às autoridades competentes eventuais pedidos de modificação contratual;

7.3.6.5 Manter o Histórico de Gerenciamento deste Contrato, contendo registros de todas as ocorrências relacionadas com a execução deste Contrato, determinando todas as ações necessárias para a regularização das faltas ou defeitos, por ordem histórica;

7.3.6.6 No caso de aditamento contratual, encaminhar documentação contida no Histórico de Fiscalização deste Contrato e com base nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, enviar à Área Administrativa, com pelo menos 90 (noventa) dias de antecedência do término deste Contrato, documentação explicitando os motivos para tal aditamento;

7.3.6.7 Manter registro de aditivos;

7.3.6.8 Controlar o prazo de vigência deste instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;

7.3.6.9 Reunir-se com a CONTRATADA para correção de deficiências;

7.3.6.10 Receber e atestar os documentos da despesa, quando comprovado o fiel e correto fornecimento dos serviços para fins de pagamento;

7.3.6.11 Comunicar, formalmente, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal;

7.3.7 Os fiscais comunicarão, por escrito, as deficiências porventura verificadas no fornecimento dos serviços, para imediata correção, sem prejuízo das sanções e glosas cabíveis.

7.3.8 A presença da fiscalização da ANTAQ não elide nem diminui a responsabilidade da CONTRATADA.

8. CLÁUSULA OITAVA – DA GARANTIA

8.1 A CONTRATADA prestará garantia no percentual de 5% (cinco por cento) sobre o valor global do Contrato, podendo a mesma optar por quaisquer das seguintes modalidades (§ 1º do art. 56 da Lei nº 8.666/93):

ANTAQ VISTO Procuradoria-Geral

a) Caução em Dinheiro - a caução em dinheiro deverá ser efetuada, obrigatoriamente, na Caixa Econômica Federal (Decreto-Lei nº 1.737/79, art. 1º, inciso IV), pelo interessado, em conta de caução vinculada aa ANTAQ;

b) Caução em Títulos da Dívida Pública - o depósito em títulos da dívida pública será efetuado em conta de custódia, aberta na Caixa Econômica Federal, vinculada aa ANTAQ, devidamente escriturados em sistema centralizado de liquidação e custódia, considerados, obrigatoriamente, por seu valor econômico informado pelo Tesouro Nacional;

c) Fiança Bancária - será realizada mediante entrega de carta de fiança fornecida por estabelecimento bancário, devidamente registrada em cartório de registro de títulos e documentos, conforme determinado pela Lei nº 6.015/73, art. 129 e deverá vir acompanhada de:

   i. cópia autenticada do estatuto social do banco;

   ii. cópia autenticada da ata da assembléia que elegeu a última diretoria do banco;

   iii. cópia autenticada do instrumento de procuração, em se tratando de procurador do banco;

   iv. reconhecimento de firmas das assinaturas constantes da carta de fiança.

d) Seguro Garantia - será realizado mediante a entrega da apólice, inclusive digital, emitida por empresa em funcionamento no Brasil, legalmente autorizada, sendo a ANTAQ o único beneficiário do seguro.

8.2 Na Fiança Bancária, deverá constar do instrumento a expressa renúncia pelo fiador dos benefícios previstos nos artigos 827 e 835 do Código Civil Brasileiro.

8.3 A garantia prestada por fiança bancária ou seguro-garantia, deverá ser renovada anualmente, no mesmo percentual estipulado no subitem 8.1, devidamente atualizada.

8.4 É vedada qualquer cláusula de exceção, principalmente em relação à garantia das verbas trabalhistas e previdenciárias, nas garantias apresentadas na forma de fiança bancária ou seguro-garantia.

ANTAQ VISTO Procuradoria-Geral

8.5 A CONTRATADA deverá manter atualizada a vigência da garantia contratual durante toda a execução do Contrato e até a comprovação do cumprimento de todas as obrigações devidas, prevendo-se, para tanto, validade de, pelo menos, 30 (trinta) dias de garantia após o prazo final da vigência contratual, observados, ainda, os seguintes requisitos:

a) a CONTRATADA deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da ANTAQ, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia;

b) a garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

b1) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

b2) prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;

b3) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à Contratada; e

b4) obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA;

c) a modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados nos itens da alínea "b";

d) a garantia em dinheiro deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal em conta específica com correção monetária, em favor da ANTAQ;

e) a inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento);

f) o atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a ANTAQ a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993;

g) o garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela ANTAQ com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA;

ANTAQ VISTO Procuradoria-Geral

h) a garantia será considerada extinta:

h1) com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da ANTAQ, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato; e

h2) após o término da vigência do contrato, devendo o instrumento convocatório estabelecer o prazo de extinção da garantia, que poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro;

i) a ANTAQ não executará a garantia nas seguintes hipóteses:

i1) caso fortuito ou força maior;

i2) alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

i3) descumprimento das obrigações pela Contratada decorrente de atos ou fatos da Administração; ou

i4) prática de atos ilícitos dolosos por servidores da Administração;

j) não serão admitidas outras hipóteses de não execução da garantia, que não as previstas na alínea "i".

8.6 A garantia será liberada ou restituída após a comprovação da execução integral do Contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente conforme índices pagos pela Caixa Econômica Federal para conta vinculada do ANTAQ.

8.7 A perda da garantia em favor da ANTAQ, em decorrência de rescisão unilateral do contrato, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato.

8.8 A garantia deverá ser integralizada, no prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver alteração para acréscimo de objeto.

ANTAQ VISTO Procuradoria-Geral

9. CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES:

9.1 DA CONTRATADA

9.1.1 São obrigações da Contratada:

9.1.1.1 Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pela ANTAQ, para fins de execução dos serviços contratados;

9.1.1.2 13.1.2 Responsabilizar-se pela organização dos ambientes físicos aonde desempenhe seus serviços conforme preconize o programa 5S;

9.1.1.3 Responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio da ANTAQ ou de terceiros, ocasionados por seus empregados, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado;

9.1.1.4 Manter, durante o período de contratação, o atendimento das condições de habilitação exigidas na licitação;

9.1.1.5 Fornecer todos os materiais necessários à perfeita instalação, execução e funcionamento de suas atividades;

9.1.1.6 Responsabilizar-se pelos danos causados à ANTAQ ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da entrega dos insumos pela ANTAQ;

9.1.1.7 Cumprir, às suas próprias expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações;

9.1.1.8 Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados, quando nas dependências da ANTAQ, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor.

9.1.2 Além dessas responsabilidades, a CONTRATADA assumirá, sem que haja responsabilização da ANTAQ, todos os encargos, tributos e multas, devendo:

9.1.2.1 Arcar com todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como mão de obra, ferramentas, utilitários, taxas, emolumentos, encargos sociais, e no caso de parte do quadro técnico alocado remotamente, local, mobiliário e equipamentos;

ANTAQ VISTO Procuradoria-Geral

9.1.2.2 Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus recursos técnicos, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas Ordens de Serviços;

9.1.2.3 Responder por todo e qualquer dano ou prejuízo eventualmente causado à ANTAQ como consequência de atos e fatos imputáveis a seus recursos técnicos;

9.1.2.4 Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a ANTAQ.

9.1.2.5 Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência da ANTAQ.

9.1.2.6 Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possíveis demandas trabalhistas, civis ou penais, relacionadas à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência.

9.1.2.7 Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação.

9.1.2.8 A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos estabelecidos no item anterior, não transfere à Administração da ANTAQ a responsabilidade de pagamento, nem pode onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a ANTAQ.

9.1.2.9 Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto deste contrato.

9.1.2.10 Assumir a responsabilidade por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais que a ANTAQ for compelida a responder por força de incidentes inesperados resultantes de serviços do escopo e sob responsabilidade desta contratação.

9.1.2.11 Estar aderente a LEI Nº 12.349, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2010, a Instrução

ANTAQ VISTO Procuradoria-Geral

Normativa nº 1, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão no que couber o objeto em questão, de modo que esta contratação seja ensejada como uma contratação pública sustentável.

9.2 DA ANTAQ

9.2.1 São obrigações da ANTAQ:

9.2.1.1 Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e manter em registro digital todas as ocorrências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, sendo preferível que seja de forma automatizada pela ferramenta de tickets fornecida pela CONTRATADA.

9.2.1.2 Avaliar a compatibilidade contratual e autorizar a execução de Ordens de Serviço.

9.2.1.3 Analisar e verificar se os Acordos de Níveis de Serviços contratados foram alcançados e propor as glosas estipuladas para cada caso.

9.2.1.4 Determinar as datas e os horários para realização das manutenções, em acordo com a área demandante, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários.

9.2.1.5 Manter representante devidamente autorizado para acompanhar e fiscalizar a execução do objeto deste Contrato.

9.2.1.6 Atestar a nota de cobrança encaminhada pela CONTRATADA e enviar, juntamente, com as Ordens de Serviços e os Relatórios de Atividades, à área administrativa para providências.

9.2.1.7 Permitir o acesso dos representantes e dos recursos técnicos da CONTRATADA ao local de prestação dos serviços, desde que devidamente identificados e respeitadas as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, das pessoas e das informações.

9.2.1.8 Proporcionar todas as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o objeto desta contratação.

9.2.1.9 Proporcionar os espaços físicos, instalações, equipamentos e meios materiais necessários ao desempenho das atividades técnicas exigidas.

ANTAQ VISTO Procuradoria-Geral

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1 Atraso não justificado na entrega de um ITEM implicará em glosa, e eventual multa incidindo sobre o grupo do valor do ITEM, ou em desconsideração.

10.2 Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993, e da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:

10.2.1 Não executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

10.2.2 Ensejar o retardamento da execução do objeto;

10.2.3 Fraudar a execução do contrato;

10.2.4 Comportar-se de modo inidôneo;

10.2.5 Cometer fraude fiscal;

10.2.6 Não mantiver a proposta.

10.3 A CONTRATADA que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem anterior ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

10.3.1 Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a ANTAQ;

10.3.2 Multa moratória por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 90 (noventa) dias;

10.3.3 Multa de 30% sobre o valor remanescente do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

10.3.4 Em caso de inexecução parcial, multa de 10% sobre o valor remanescente do contrato;

10.3.5 Suspensão de licitar e impedimento de contratar com a ANTAQ pelo prazo de até dois anos;

10.3.6 Impedimento de licitar e contratar com a União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

ANTAQ VISTO Procuradoria-Geral

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

10.4 Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV, da Lei nº 8.666, de 1993, a Contratada que:

10.4.1 Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, dolosamente, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

10.4.2 Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

10.4.3 Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

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

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

10.7 As penalidades acima de advertência serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

Desconsideração	Para atendimentos não finalizados ou fora do prazo, ou desistência do atendimento pelo usuário, devido à demora. Reincidências deste item levam à glosa.
Glosa	Até 10% de desconto por quebra de SLA. Limite atingido de 4 glosas a cada 6 meses levam à advertência.
Advertência	Notificação à empresa de não atendimento parcial do contrato. Limite atingido de 4 reincidências a cada 6 meses levam à multa.
Multa por inexecução parcial	Notificação no SICAF da inexecução parcial do contrato e multa de 10% de desconto no valor remanescente do contrato além das glosas já descontadas.

ANTAQ VISTO Procuradoria-Geral

Inexecução Total	Notificação no SICAF da inexecução total do contrato e multa de 30% de desconto no valor remanescente do contrato além das glosas e multas já descontadas.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA RESCISÃO

11.1 A rescisão do Contrato poderá ser:

I. determinada por ato unilateral e escrito da ANTAQ, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei n° 8.666/93;

II. amigável, por acordo das partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração, devendo a parte interessada manifestar essa intenção à outra parte, por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, independentemente de indenização;

III. judicial, nos termos da legislação.

11.2 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, devidamente publicados na imprensa oficial, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

11.3 A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

11.4 O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA dará ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções, podendo ser concedido prazo pela ANTAQ para a regularização das pendências, observados o disposto nos artigos 34, 34-A e 35 da IN/SLTI/MPOG nº 02/2008, alterada pela IN/SLTI/MPOG nº 03/2009.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

12.1 A CONTRATADA se obriga a aceitar, nas mesmas condições ora pactuadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no percentual de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor do Contrato.

12.2 As supressões superiores ao limite estabelecido nesta cláusula poderão ser realizadas desde que resultante de prévio acordo celebrado entre os contratantes.

ANTAQ VISTO Procuradoria-Ge

ANTAQ

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – FORO

13.1 Para dirimir qualquer dúvida oriunda deste Contrato, fica eleito o Foro da Justiça Federal, Cidade de Brasília, Distrito Federal, excluindo qualquer outro por mais privilegiado que seja.

14. CLÁSULA DÉCIMA QUARTA – DA PUBLICAÇÃO

14.1 Este Contrato será publicado, por extrato, no Diário Oficial da União, a expensas da **ANTAQ**.

14.2 E, por estarem de pleno acordo, os representantes da ANTAQ e da CONTRATADA assinam o presente Contrato, em **2** (**duas**) vias, de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo, para que produza seus devidos efeitos legais.

Brasília–DF, 22 de abril de 2014

MARIO POVIA
ANTAQ

ALEXANDRE GOMES DA SILVA ALVES
CONTRATADA

PAULO CÉSAR LOPES ZEREDO
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

NOME: Vandira Brito dos Santos
CI: 1.741.962 - SSP/BA
CPF: 359.780.825-53

NOME:
CI:
CPF:

Cleber Gomes da Costa
Globalweb Outsourcing do Brasil S.A.
RG: 1.535.244 SSP/SE
CPF: 827.577.121-87

ANTAQ VISTO Procuradoria-Geral

TERMO DE REFERÊNCIA

Pregão Eletrônico
CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO, OPERAÇÃO, MONITORAMENTO E SUPORTE TÉCNICO AO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DA ANTAQ

1 OBJETO

Pregão eletrônico para contratação de empresa para prestar serviços em lote único de sustentação e suporte ao ambiente computacional da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – Antaq, composto de infraestrutura de redes, seus meios de comunicação, sistemas funcionais, serviços corporativos e processos de execução em 1º (Central de Serviços), 2º e 3º níveis, em grau crescente de especialização, baseado em padrões de mercado, com repasse de conhecimento, que possua capacitação técnica necessária para a execução de tarefas demandadas, rotineiras e projetizadas conforme especificações técnicas e condições estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos, para atender às necessidades da Agência, em sua sede e unidades regionais.

2 JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1 A administração Pública tem empregado cada vez mais tecnologias da informação para prestação de serviços com qualidade e celeridade para a sociedade por meio de serviços integrados e contínuos.

2.2 A Antaq tem como missão “assegurar à sociedade a adequada prestação de serviços de transporte aquaviário e de exploração da infraestrutura portuária e hidroviária, garantindo condições de competitividade e harmonizando os interesses público e privado.”

2.3 Assim, para que a Antaq possa realizar sua missão, compete à Secretaria de Tecnologia da Informação - STI assegurar soluções tecnológicas alinhadas às necessidades de negócio.

2.4 Conforme estabelecido no Regimento Interno da Antaq, compete à Secretaria de Tecnologia da Informação, dentre outras atribuições:

II - propor e manter os planos de desenvolvimento e manutenção de sistemas, de comunicação e segurança de dados e de suporte à tecnologia da informação;
VI - coordenar a estruturação e manutenção das bases de dados;
VII - promover e manter a segurança da rede de dados;
VIII - coordenar, estruturar, implantar e manter os serviços de comunicação de dados e o suporte técnico;

2.5 A gama de serviços e sistemas disponibilizados pela STI são integrados, acoplados e estruturados em plataformas de múltiplos fabricantes, o que exige uma equipe de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC especializada para garantir disponibilidade e integridade das informações e serviços prestados.

2.6 Dadas as competências da STI e considerando o quadro de servidores lotado na Secretaria, este é insuficiente para o atendimento, operação, monitoramento e suporte técnico ao ambiente de TIC da Antaq.

2.7 Caso o quadro próprio se incumbisse destas atividades, a aplicação de glosas por quebra de nível de serviço, as atividades fora do horário de trabalho e a pronta restituição de eventuais vacâncias seriam prejudicados, uma vez que a diminuição de salário e o pagamento de horas extras não são legalmente permitidos, e a reposição do quadro se dá via concurso público, processo moroso dependente da aprovação orçamentária anual no Congresso Nacional.

2.8 Os contratos atuais de prestação de serviços de suporte de 1º/2º e 3º níveis vencem em

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1010

abril/2014 e março/2014, respectivamente, e não são passíveis de renovação.

2.9 Cabe destacar também alguns preceitos legais e direcionamentos do Governo Federal quanto à contratação e prestação de serviços de TIC, a saber:

2.9.1 Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005 – regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

2.9.2 Decreto Nº 7.174, de 12 de maio de 2010 – regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;

2.9.3 Acórdão 2.471/2008 – Plenário – "Terceirização na Administração Pública Federal", subtema "Terceirização em Tecnologia da Informação";

2.9.4 Acórdão nº 1099/2008 – Plenário – Manifestou entendimento de que, havendo dependência entre os serviços que compõem o objeto licitado, o não parcelamento mostra-se adequada, no mínimo do ponto de vista técnico;

2.9.5 Instrução Normativa n° 02/2008, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;

2.9.6 Instrução Normativa n° 04/2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;

2.10 Para que a STI possa realizar sua missão institucional, faz-se necessária a contratação de serviços especializados, uma vez que, conforme já mencionado, o quadro de servidores é insuficiente e os contratos vigentes não são passíveis de renovação.

2.11 O objeto em questão atualmente é segregado em contratos distintos. A prática na Agência em razão dos contratos vigentes demonstrou que esta separação não é vantajosa, uma vez que gera retrabalho em determinadas atividades que são dependentes, além de gerar custos administrativos adicionais de gestão e fiscalização de contratos distintos.

2.12 A divisão em lotes foi avaliada e descartada, uma vez que a contratação aqui ensejada não afasta o princípio da economicidade nem a competitividade, ao contrário, além de possibilitar a facilidade de repasse de conhecimentos do CONTRATADO para a CONTRATANTE por meios metodológicos únicos, mitiga atrasos e retrabalhos oriundos de CONTRATADAS distintas.

3 JUSTIFICATIVA DA FORMA DE CONTRATAÇÃO

3.1 Com o advento da Instrução Normativa nº 04/2010 da SLTI/MP, a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de suporte a ambiente computacional e de infraestrutura de redes baseado em efetiva produtividade combinada com a disponibilidade dos recursos técnicos necessários para atender às demandas, distribuídas de acordo com a complexidade inerente de cada atividade, guarda total aderência a este e

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1011

demais normativos pertinentes, sendo o objeto contratado pago em conformidade com a execução dos serviços estabelecidos.

3.2 A padronização de uma Unidade de Serviço Técnico – UST possibilita uma unidade de referência. Associada às especificações pré-determinadas das tarefas a serem executadas, com a definição dos resultados esperados dentro do padrão de qualidade acordado e a estipulação dos fatores de glosas diretamente vinculadas a cada tarefa/resultado, além do preço fixado para os 3 níveis de suporte, permite à STI/Antaq mensurar, fiscalizar e gerenciar a qualidade dos serviços prestados e, desta forma, estar aderente as recomendações expressas no Acórdão nº 2.471/2008 – Plenário – TCU.

3.3 O pagamento por serviço realizado tomando por base a disponibilidade do serviço medido via preço fixo por grupo/nível de serviço associado ao pagamento conjunto com UST por meio de atividades projetizadas busca por parte da CONTRATANTE uma melhoria contínua do serviço a ser prestado, o que poderia não acontecer por parte da CONTRATADA caso essa fosse remunerada apenas por UST, uma vez que quanto maior a quantidade de UST, maior a remuneração, principalmente atividades de recuperação do negócio, que possuem peso de complexidade maior.

3.4 Outros órgãos da Administração Pública Federal – APF já utilizam o modelo, a saber: Superior Tribunal de Justiça – STJ, Tribunal Regional Federal da 1ª. Região – TRF1, Advocacia Geral da União – AGU, Controladoria Geral da União – CGU, Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPQ, Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP, Ministério de Minas e Energia – MME e Ministério da Justiça –MJ.

3.5 O modelo além de atender às recomendações legais estabelece padrões e medidas de fácil mensuração com vistas ao ganho de escala produtiva, a facilidade de custeamento e orçamentação e a ampla competitividade do mercado, vinculados às práticas de padronização de serviços e definição de resultados.

3.6 Por meio dessa contratação, busca-se promover um novo perfil de suporte e manutenção, com implementação de tecnologias de informática e da garantia de sustentação dessa infraestrutura e seus serviços. Esse processo de contratação de atividades operacionais, técnicas e/ou especializadas vem se tornando cada vez mais intenso nas organizações, sejam elas de natureza pública ou privada.

3.7 No caso específico do segmento de tecnologia da informação, o processo de terceirização tem se acelerado nos últimos anos, em decorrência das normas legais, de orientações do TCU e do seu comprovado sucesso. Ele desonera as organizações dos altos custos de operação e manutenção da infraestrutura do ambiente de tecnologia da informação, especialmente quanto aos esforços diretos e indiretos de manutenção e para aperfeiçoamento de quadro de profissionais especializados nestas atividades.

3.8 Permitirá ainda que o quadro técnico interno dedique-se às principais tarefas definidas pelo DL 200/67, em seu Art. 10, par. 7º, quando determina que *"A execução das atividades da Administração Pública Federal deverá ser amplamente descentralizada," de forma que a permitir ao servidor "[...] melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução*

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1012

indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução".

3.9 A presente contratação contribuirá para melhorar a governança de TI na STI/Antaq, bem como a implementação dos controles que deverão ser empreendidos para dotar a Antaq de práticas de governança de TI baseadas em padrões nacionais e internacionais, tais como: ITIL, COBIT, PMBOK e Normas ISO.

3.10 A biblioteca *Information Technology Infrastructure Library* – ITIL é uma referência para processos de trabalho ligados a suporte de serviços, que compõe um dos quatro domínios do modelo COBIT e atualmente é bastante integrada com esse modelo. O *Project Management Body of Knowledge* - PMBOK é um guia de melhores práticas orientadas à gerência de projetos, compilado pelo *Project Management Institute* – PMI. Em termos de Segurança da Informação, o conjunto de normas da *International Standard Organisation* – ISO voltadas à segurança da informação é derivada da norma britânica BS7799 e foi substituída pela família de normas 27000.

3.11 Por fim, a contratação pretendida representa ação proposta no PDTI (Plano Diretor de Tecnologia da Informação), por meio da qual se busca alcançar os objetivos estratégicos institucionais e de TI, tratando-se, conforme descrito nos item 3.4, 3.5 e 3.9, de serviço comum, nos termos do art. 4º do Decreto 5.450/05.

4 DEFINIÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS

4.1 CARACTERÍSTICAS GERAIS DO OBJETO DO CONTRATO

4.1.1 Os serviços a serem realizados compreendem operação, monitoramento, suporte, sustentação e administração do ambiente de infraestrutura tecnológica e comunicação da STI, objetivando a disponibilidade da rede interna e comunicação com as regionais e demais subitens de serviços. Contempla a elaboração, estruturação e manutenção da base de conhecimentos e Catálogo de Serviços preconizado no modelo ITIL v3 com a implementação e manutenção no mínimo de 6 processos, a saber, os de gestão de incidentes, de requisições, de configuração, de mudanças, de problemas, e de níveis de serviço, bem como de seus artefatos, garantindo a disponibilização dos recursos de forma estável, escalonável, com confiabilidade e segurança.

4.1.2 Execução de atividades de suporte presencial necessárias para administração de recursos de infraestrutura tecnológica deverão ser realizadas nas dependências da CONTRATANTE ou, excepcionalmente, nas dependências da CONTRATADA nos casos em que a STI entender como conveniente.

4.1.3 Levando-se em consideração a demanda de serviços feita pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá manter uma equipe técnica mínima, alocada na sede, necessária para a execução das atividades de 2º e 3º níveis. Tal fato se dá pela necessidade de manutenção do conhecimento pela equipe que prestará o serviço, produto este gerado na fase de transição. Para o 1º nível, para monitoramento e operação, e para atividades projetizadas, não é necessário equipe com dedicação exclusiva.

4.1.4 A equipe deverá estar distribuída conforme complexidades especificadas pelas

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1013

tarefas e em acordo com as especialidades profissionais que as tarefas requeiram conforme Anexo VI;

4.1.5 As manutenções, preferencialmente, serão realizadas fora do horário normal de expediente do CONTRATANTE;

4.1.6 O objeto da contratação foi dividido em ITENS, a saber:

Nº do Item de Serviços	Nome do Item de Serviços	Descrição Resumida	Unidade de Aferição	Local de realização do serviço
1	Central de Serviços de 1º Nível	Ponto único de contato entre os usuários da Antaq Sede e regionais que utilizam a TIC e o suporte técnico especializado, realizando o atendimento de 1º nível no horário definido com possível solução tempestiva remota, através de ferramentas próprias. Deverá ser formalizada por OS Mensal conforme Anexo VII.	Mensal DNS por serviço executado conforme o ANS – Acordo de Nível Mínimo do Serviço medido.	Remoto
2	Atendimento a Usuários de 2º Nível	Atendimento presencial para resolução do atendimento encaminhado pelo 1º nível. Uma vez atendido, poderá o ticket eletrônico retornar ao 1º nível para fechamento com confirmação do demandante.	Mensal Fixo por serviço executado conforme o ANS – Acordo de Nível Mínimo do Serviço medido.	Presencial
3	Monitoramento e Operação	Responsável em **monitorar** e realizar **ações preventivas e pró-ativas junto aos demais níveis** com rotinas de monitoramento dos itens de configuração e componentes da infraestrutura para garantir alta disponibilidade dos serviços de TIC. Deverá ser formalizada por OS Mensal conforme Anexo VII.	Mensal Fixo por serviço executado conforme o ANS – Acordo de Nível Mínimo do Serviço medido.	Remoto e/ou Presencial
4	Sustentação (torres de especialização)	Atividades de Suporte Técnico ao ambiente computacional de nível **especializado,** responsável pela administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de	Mensal Fixo por serviço executado conforme o ANS – Acordo de Nível	Presencial

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1014

		melhorias e atualizações dos ativos e da rede corporativa, de soluções de virtualização, de segurança da informação corporativa e segurança perimetral, de melhorias e atualização das soluções referentes ao armazenamento de dados em rede (SAN) e à continuidade de negócios (backup e *restore* dos dados), administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de suporte e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD's) e sistemas operacionais, gerenciamento de problemas, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de ativos e configuração de serviços, gerenciamento de níveis de serviços e gerenciamento de catálogo de serviços. Estas atividades podem ser rotineiras ou demandadas. No caso das tarefas demandadas, cada uma deverá possuir seu ticket/OS específico.	Mínimo do Serviço medido.	
5	Atividades Projetizadas	Implantação de projetos que impliquem em aporte tecnológico ainda não existente, através do planejamento, desenvolvimento, provas de conceito seguidas de implantação de novas tecnologias como VOIP, Cloud, Mobile, virtualização de desktop e portabilidade de soluções e sistemas de negócio da Antaq para novas plataformas, ou atividades técnicas relacionadas a Georeferenciamento e Analytics, podendo em todos os casos ocorrer transferência de tecnologia e conhecimentos. Cada atividade deverá ser formalizada por OS/ticket.	Por UST por demanda.	Levantamento Presencial, execução remota ou presencial

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1015

4.1.7 Para melhor dimensionamento dos serviços a serem prestados, o licitante poderá realizar visita técnica conforme item 5.

4.1.8 As atividades que serão executadas em razão do objeto desta contratação estão detalhadas no Catálogo de Serviços (Anexo III – Catálogo de Serviços)

4.1.9 Antes do **Período de Transição Inicial**, cujo prazo é de 30 dias a partir do início oficial de execução do contrato, eventualmente a equipe da CONTRATADA poderá, às suas expensas, estabelecer reuniões de trabalho e/ou acompanhar os trabalhos da equipe do contrato ainda em vigência, quando poderá realizar levantamentos para atualizar, documentar, registrar e implantar rotinas, scripts de atendimento e ativos passíveis de monitoramento, caso estejam pendentes ou desatualizados, bem como iniciar a instalação e adequação da **Ferramenta de Gestão de Chamados,** de modo a absorver a operação e os conhecimentos técnicos da contratada anterior.

4.1.10 Durante o **Período de Transição Inicial**, o nível de serviço acordado e previsto neste Termo de Referência poderá ser flexibilizado, levando-se em conta possível instabilidade provocada pela transição e passagem de conhecimento, desde que a disponibilidade do negócio da Antaq não seja severamente afetada, situação esta que será identificada por um ANS – Acordo de Nível Mínimo de Serviço mensal inferior a 95% durante o horário de funcionamento da Central de Atendimento.

4.1.11 A CONTRATADA deverá designar um colaborador que será denominado Líder Técnico e será o responsável em gerenciar as equipes presenciais e realizar o contato com a(s) outra(s) equipe(s) sempre que necessário.

4.1.12 O Catálogo de Serviços poderá sofrer alterações tanto de atividades como de complexidades, em comum acordo entre as partes.

4.1.13 Para os colaboradores da CONTRATADA que ficarão alocados nas dependências da CONTRATANTE, estes deverão estar sempre com crachá que os identifiquem como prestadores de serviço da CONTRATADA.

4.2 CARACTERÍSTICAS GERAIS DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA CONTRATANTE

4.2.1 A Agência Nacional de Transportes Aquaviários – ANTAQ criada pela Lei n° 10.233, de 5 de junho de 2001, é entidade integrante da Administração Indireta, submetida a regime autárquico especial, com personalidade jurídica de direito público, independência administrativa, autonomia financeira e funcional, mandato fixo de seus dirigentes, vinculada à Secretaria de Portos, com sede na SEPN 514 Bloco “E” – Brasília DF, e foro no Distrito Federal, cerca de 750 (Setecentos e Cinquenta) usuários lotados na sede e 14 unidades administrativas regionais a saber:

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1016

Localidade	Quantidade de Usuários ativos
Brasília	540
Rio de Janeiro	70
Vitória	11
Salvador	10
São Paulo	13
São Luís	9
Recife	11
Porto Velho	6
Paranaguá	7
Porto Alegre	10
Fortaleza	8
Florianópolis	16
Corumbá	9
Belém	19
Manaus	16

4.2.2 Há um backbone interligando 13 unidades regionais (exceto Corumbá) e a sede em tecnologia MPLS fornecido pela Embratel em contrato próprio com base em SLA. O acesso à Internet é realizado através de contrato com o serviço INFOVIA do Serpro, com base em SLA concentrado na Sede.

4.2.3 Os serviços de TI Corporativos estão centralizados na Sede. Nas unidades regionais há apenas estações de trabalho, *switch* de borda marca 3Com e roteadores Cisco de propriedade da Embratel.

4.2.4 Nos andares do Edifício Sede e nas regionais há salas de videoconferências com equipamentos Polycom, cujo equipamento MCU está localizado no CPD, na sede.

4.2.5 Rede TCP-IP com servidores tipo rack HP *multicore multiprocessados.*

4.2.6 Storage de armazenamento NetApp.

4.2.7 Robô de fita HP tipo LTO4 com drives redundantes e *library* de fitas utilizando software HP data Protect.

4.2.8 O cache de internet é Squid.

4.2.9 Autenticação na rede via Microsoft AD.

4.2.10 Bancos de dados SQL Server 2010.

4.2.11 Servidor de correio Exchange 2010.

4.2.12 Sistemas operacionais Windows Enterprise 2012/Datacenter e Ubuntu Linux.

4.2.13 Virtualização em Hyper-V.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1017

4.2.14 Firewall tipo appliance da Fortigate.

4.2.15 Switches centrais e topo de rack Brocade

4.2.16 Switches de borda Huawei e Brocade

4.2.17 Dentre os sistemas que são executados neste ambiente, em plataforma .NET e IIS, destacamos o Sistema de Afretamento Marítimo, acessado pelas empresas de navegação do País nas 24 horas do dia e o de Ouvidoria, além de correio eletrônico, portal internet com os indicadores portuários e de movimentação de cargas do País, e intranet em Open CMS/Apache TomCat.

4.2.18 De maneira geral:

4.2.18.1 A STI estabeleceu uma série de modelos e especificações padronizadas de equipamentos de microinformática, determinando que, sempre que aplicável, as compras sejam feitas com base nestes modelos pré-definidos;

4.2.18.2 Confidencialidade, integridade e autenticidade dos dados armazenados e processados no ambiente computacional da ANTAQ são de importância fundamental para a missão da Agência, sendo assim é necessário a implementação gradual dos controles preconizados pela Norma ISO/IEC NBR 17799:2005 e, no que couber, pelas normas da família ISO/IEC NBR 27000;

4.2.18.3 Os usuários no Edifício Sede e nas Unidades Regionais dispõem de recursos computacionais considerados de uso corporativo, que incluem: "*desktops*", "*notebooks*" e impressoras (este mantido por meio de contrato de outsourcing), com diferentes categorias de desempenho e capacidade, sempre que possível seguindo os modelos definidos pela STI;

4.2.18.4 Seguindo o Plano de Renovação Anual a STI busca manter sempre um parque computacional em garantia, evitando obsolescência e variedade de padrões;

4.2.18.5 A definição das especificações padronizadas de equipamentos é aplicável a todas as unidades da ANTAQ e as aquisições estão centralizadas na STI;

4.2.18.6 A STI procura estabelecer um padrão para versões de aplicativos utilizados na ANTAQ (versões de aplicativos Microsoft Office e sistemas operacionais Windows), buscando garantir a padronização e, consequentemente, facilidade de manutenção e suporte.

4.2.18.7 Os usuários não possuem acesso administrativo nas estações, nas quais são instalados somente softwares homologados e autorizados pela STI;

4.2.18.8 Os serviços de impressão são terceirizados através de contrato de locação de impressoras.

4.2.18.9 A ANTAQ dispõe de sistemas computacionais de uso específico desenvolvidas no modelo de fábrica de software para atendimento das missões específicas das áreas meio e fim da Agência;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1018

4.2.18.10 A STI/ANTAQ é responsável pelos recursos de rede para todas as unidades, garantindo o *backbone* interno de comunicação em cada uma das UARs existentes.

4.2.18.11 A STI/ANTAQ é responsável pela rede local das UARs, pois estas não possuem recursos próprios para implantação de ambiente de rede local;

4.2.18.12 Todos os funcionários da ANTAQ, em todas as unidades, têm acesso a recursos de rede;

4.2.18.13 Pretende-se implantar futuramente uma infraestrutura de rede sem fio (wi-fi) na ANTAQ e nas UARs, bem como telefonia VOIP; detalhes técnicos serão levantados no estudo de projeto, remunerado via UST.

4.2.18.14 A STI tem estabelecido um padrão mínimo de desempenho para os roteadores em cada uma das unidades, com configurações padronizadas;

4.2.18.15 O ambiente de rede da ANTAQ é protegido por Firewalls redundantes instalados na sede da ANTAQ. A configuração dos Firewalls da ANTAQ é definida pela STI baseado em recomendações do fornecedor;

4.2.18.16 A ANTAQ possui estrutura de *Demilitarized Zone* – DMZ virtual para acomodar estações servidoras que hospedam serviços oferecidos via WEB. O gerenciamento da DMZ da ANTAQ é responsabilidade da STI;

4.2.18.17 A STI busca manter atualizada a documentação completa com a descrição da topologia de rede e dos equipamentos utilizados como infraestrutura de TI da ANTAQ;

4.2.18.18 Não há um inventário consolidado de todos os equipamentos instalados e em uso nas unidades da ANTAQ, sendo esta atividade entregável a ser fornecido pela contratada com base na descrição do ambiente e na vistoria técnica.

4.3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS – CENTRAL DE SERVIÇOS 1º Nível

4.3.1 É de responsabilidade da CONTRATADA a implantação e operacionalização da Central de Serviços de 1º Nível, conforme as práticas preconizadas pelo modelo ITIL versão 3 - Information Technology Infrastructure Library – v3, incluindo os processos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Configuração e Gerenciamento de Mudanças integrados às demais equipes e níveis de atendimento.

4.3.2 A Central de Serviços de 1º Nível será o ponto único de contato dos usuários de TIC da Antaq para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento e com o uso de ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras.

4.3.3 Os canais de acesso a Central de Serviços de 1º Nível deverão ser realizados por atendimento de chamadas telefônicas por meio de central de atendimento a ser provida pela CONTRATADA disponível através de serviço 0800 (gratuita) para qualquer ligação

executada a partir das instalações físicas da Antaq no Edifício Sede e Regionais, correio eletrônico ou chamados cadastrados pelo usuário diretamente na **Ferramenta de Gestão de Chamados,** acessível pela rede interna da CONTRATANTE, e a ser provido pela CONTRATADA, atendendo aos princípios da Política de Segurança da Informação da Antaq, tais como senha de autenticação, base de dados exclusiva, criptografia de dados e https.

4.3.4 A Central de Serviços de 1º Nível compreende a solução de suporte técnico remoto demandada pelos usuários da Antaq via os canais de acesso mencionados no item 4.3.3, e os demandados pela Ordem de Serviço Mensal. Tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar, resolver problemas, analisar falhas e incidentes e solucionar dúvidas e solicitações dos usuários a partir de consultas à base de conhecimento. Esse serviço busca padronizar os atendimentos, agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e atendimento de solicitações de forma remota.

4.3.5 O horário de atendimento da Central de Serviços de 1º Nível deverá compreender o período de 07:00 (Sete horas) às 19:00 (Dezenove horas) de segunda à sexta-feira, exceto feriados, considerando o horário de Brasília.

4.3.6 Nos casos em que o atendimento não for resolvido de forma remota, a equipe de suporte remoto de 1° nível deverá registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de suporte local (2° nível) para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível.

4.3.7 Os serviços de suporte remoto de 1° nível é a modalidade de atendimento à distância, a ser realizado por profissionais da CONTRATADA qualificados e com perfil para esta tarefa, que utilizarão base de conhecimento informatizada, contendo as questões mais comuns e suas respostas para a resolução de problemas ou falhas de sistemas e equipamentos.

4.3.8 Os chamados atendidos pelo serviço de suporte remoto de 1° nível devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de “script” utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento e tempo de chamado.

4.3.9 A Central de Serviços de 1º Nível será responsável pelo atendimento remoto de 1° nível aos usuários da Antaq Sede e Regionais de modo a garantir a disponibilidade dos serviços de TIC por meio da execução de procedimentos padronizados, evitando sempre que possível o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte.

4.3.10 Mensalmente a CONTRATADA deverá apresentar em **Reunião Gerencial** ao Gestor e/ou Fiscal do Contrato os procedimentos e/ou scripts para realização de pré-atendimentos dos Chamados abertos na Central de Serviços de 1º nível. Caso o gestor verifique pontos de melhoria, estes deverão ser realizados e submetidos para nova apreciação. Cabe à CONTRATADA por meio do Líder Técnico a responsabilidade de implantar os procedimentos e/ou scripts de pré-atendimento aprovados na Central de Serviços de 1º Nível, devendo repassar para os técnicos dessa área a forma mais correta de se realizar os atendimentos aos chamados técnicos. Os procedimentos e/ou scripts deverão ser elaborados de forma a permitir um atendimento rápido, cordial, respeitoso, satisfatório e padronizado, independente das diferenças de perfil entre os atendentes.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1020

4.3.11 Os profissionais da Central de Serviços de 1º nível deverão ficar alocados nas dependências da CONTRATADA e todos os custos relativos à implementação da infraestrutura prevista para a Central de Serviços de 1º Nível descritos neste Termo de Referência deverão compor o preço final do serviço.

4.3.12 A CONTRATADA terá que manter continuamente atualizada a base de conhecimento, suportada por sistema gerenciador de banco de dados suportado pela CONTRATADA, a qual conterá roteiros de atendimentos e "scripts" para permitir atendimento imediato dos chamados recebidos.

4.3.13 Os chamados serão detalhados e classificados quanto ao tipo de problema e quanto à prioridade de atendimento em **Reunião Gerencial** entre a CONTRATANTE e CONTRATADA tomando por base o Catálogo de Serviços descrito no Anexo III.

4.3.14 Requisitos de Infraestrutura para a Central de Serviços 1º Nível

4.3.14.1 Os requisitos de infraestrutura aqui relacionados são obrigatórios. A CONTRATADA fica obrigada a comprovar que atende ou tem condições de atender a esses requisitos no prazo previsto para início da prestação dos serviços.

4.3.14.2 O ambiente de suporte remoto de 1° nível (Central de Serviços de 1º Nível) deverá ser especialmente projetado com tratamento acústico, ar condicionado, iluminação e espaço físico adequado.

4.3.14.3 O mobiliário para o atendimento de 1° nível (Central de Serviços de 1º Nível), deverá ter regulagem que permita ajuste de altura para teclado, mouse e monitor. As cadeiras deverão ser ergométricas, com ajuste de altura para o encosto e assento.

4.3.14.4 Deverá possuir instalações físicas adequadas a esse tipo de serviço, mobiliário, microcomputadores conectados em rede, sistemas de Service Desk e de base de conhecimento que utilize tecnologia CTI (*Computer Telephony Integration*), softwares básicos de sistemas de telefonia com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível), sistema eletrônico de gravação, circuito para a comunicação entre a Antaq Sede e a CONTRATADA, e todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço.

4.3.14.5 Deverá disponibilizar um número 0800 para realização dos serviços de central de atendimento com ônus de inteira responsabilidade da CONTRATADA, incluindo recepção e retorno de ligações DDD, de aparelhos fixos e móveis.

4.3.14.6 Os telefones devem ser conectados à central de telefonia privativa, provida pela CONTRATADA, que possua pelo menos as funcionalidades de: implementação de fila de espera, visualização dos números de telefones que chamam para a Central, contabilização de quantidade de chamadas existentes na fila, tempo de espera por ligação e quantidade de desistências de chamadas.

4.3.14.7 Os microcomputadores instalados na central de atendimento deverão estar

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1021

interligados em rede local, com acesso a todas as facilidades necessárias ao atendimento: Internet, serviço de correio eletrônico, sistema específico para gestão de *help-desk*, dentre outros necessários.

4.3.14.8 O *link* de comunicação de dados para o acesso ao sistema de gestão de *service desk* será disponibilizado, com ônus da CONTRATADA, com recursos de segurança implementados e interligando a Antaq com a central de atendimento.

4.3.15 Requisitos do Sistema de Telefonia

4.3.15.1 Software de telefone virtual que permite o atendimento de ligações diretamente da estação de trabalho do atendente. Os custos relacionados ao licenciamento, customização e manutenção do referido software será de responsabilidade da CONTRATADA;

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

4.3.15.3 Deverá permitir a supervisão dos serviços de atendimento online;

4.3.15.4 Permitir armazenamento das gravações em formato de mídia eletrônica (WAV) ou outros formatos padrão de mercado, por até 12 (doze) meses.

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

4.3.15.6 Permitir acompanhar em tempo real os detalhes operacionais sobre o trânsito das ligações receptivas e ativas por grupo de atendentes/operadores;

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

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

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

4.3.15.10 Possibilitar a supervisão do atendimento

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1022

remotamente, de forma que de qualquer telefone, fixo ou celular, seja possível ouvir e intervir nas ligações em tempo real por meio da seleção do ramal que se deseja monitorar. Essa funcionalidade deve estar disponível para os servidores da STI responsáveis pelo acompanhamento do contrato.

4.3.15.11 Possuir painel de informações que permita às áreas de coordenação e gestão enviarem informações a toda a equipe ou a operadores específicos.

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

4.3.15.13 Permitir a transferência para atendimento presencial, quando a URA estiver sendo usada.

4.3.15.14 Permitir a funcionalidade de DAC, provendo o atendimento automático de chamadas, ordenação da fila de chamadas de acordo com o número que originou a ligação, permissão que uma ligação seja escutada por um supervisor em tempo real, ou auxiliar o atendimento e o atendimento de chamados apenas de telefones pré-cadastrados;

4.4 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS – ATENDIMENTO AO USUÁRIO 2º Nível

4.4.1 O Suporte Técnico a Usuários atuará como suporte de 2º nível para incidentes e requisições de serviço, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários VIPs.

4.4.2 A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos.

4.4.3 É de responsabilidade da CONTRATADA a instalação, configuração e parametrização da **Ferramenta de Gestão de Chamados** a ser disponibilizada pela CONTRATADA sem ônus a CONTRATANTE.

4.4.4 Os profissionais desta área deverão ficar alocados preferencialmente nas dependências da Antaq Sede que irá fornecer mobiliário, ponto lógico e elétrico e insumos básicos (hardwares e softwares) para a execução dos serviços.

4.4.5 Para a necessidade de atendimento nas unidades regionais da Antaq, sejam as listadas no item 4.1 ou outras que vierem a existir, quando não for possível a resolução do problema ou incidente de forma remota, a CONTRATADA deverá realizar excepcionalmente, o atendimento presencial.

4.4.6 Para o atendimento presencial nas regionais a contratada poderá utilizar

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1023

recursos locais.

4.4.7 Os custos de deslocamentos quando necessário o atendimento nas unidades regionais serão de responsabilidade da contratada.

4.4.8 O horário de atendimento do Suporte Técnico a Usuários de 2º Nível deverá compreender o período de 07:00 (Sete horas) às 19:00 (Dezenove horas) de segunda à sexta-feira, considerando o horário de Brasília.

4.5 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS – MONITORAMENTO E OPERAÇÃO

4.5.1 O serviço de monitoramento é responsável pela manutenção da disponibilidade da infraestrutura tecnológica da Antaq, isto é, os ativos, seus itens de configuração, os serviços que compõem, que por sua vez sustentam uma área de negócio da agência.

4.5.2 Os profissionais desta área deverão preferencialmente ficar alocados remotamente.

4.5.3 O horário de prestação do serviço é de 24x7x365, portanto de modo ininterrupto. Isto visa garantir que, em caso de incidentes em horários não críticos, os serviços possam retornar antes de serem requeridos, ou antes do início do horário normal da Agência.

4.5.4 O monitoramento deverá acontecer sempre para se antevir a problemas e falhas apoiados por ferramentas de monitoramento e diagnóstico específicas para tal de responsabilidade da CONTRATADA.

4.5.5 Esta equipe deverá ter como ponto de contato o Líder Técnico, que será o responsável pela integração dos serviços entre as demais equipes.

4.5.6 A CONTRATADA deverá durante o período de vigência do contrato, realizar atividades de monitoramento para garantir a disponibilidade dos serviços conforme o Catálogo de Serviços e a Ordem de Serviço Mensal, realizando para tal as atividades elencadas abaixo, dentre outras atividades relacionadas a serem definidas durante a transição:

4.5.6.1 Monitoramento dos diversos tipos de ativos, itens de configuração e serviços de TIC que compõem o negócio da Antaq, conforme atividade descrita no item 4.2.17.18, com ícones que diferenciem os ativos, tais como access points, firewalls, servidores, storages, switches, AD, Banco de Dados, etc., com coloração destacada conforme seu status (normal, em alerta, crítico, etc.); O percentual de tolerância de uso para cada ativo (uso de CPU, banda, disco, etc.) utilizará como base os limites atuais definidos na ferramenta Nagios de monitoração;

4.5.6.2 Abrir ticket e/ou confirmar a abertura automática do mesmo em caso de incidente, caracterizado como qualquer evento, identificado ou não, que afete a disponibilidade ou *performance* de um item de configuração, ativo ou serviço de TIC;

4.5.6.3 Acionar tempestivamente, em caso de incidente, o responsável do 3º nível apontado na matriz de comunicação relacionado ao ativo/serviço;

4.5.6.4 Garantir a confirmação da notificação pelo responsável;

4.5.6.5 Não tendo sido encontrado o responsável para o contato, escalar o chamado para outro responsável segundo a hierarquia expressa na matriz de comunicação bem

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1024

como para o Líder Técnico da CONTRATADA;

4.5.6.6 O encerramento do ticket do incidente deve ser precedido da comunicação/confirmação da conclusão da solução, isto é, o retorno do serviço ou ativo, com o responsável na matriz de comunicação ou com o Líder Técnico;

4.5.6.7 Manutenção da base de conhecimento para o aprimoramento da resolução pró-ativa de problemas pela equipe, quando aplicável;

4.5.6.8 Ticket reaberto para o mesmo incidente, que tenha sido encerrado inapropriadamente, deverá ser associado ao ticket original, do qual serão contados os prazos originais para resolução;

4.5.6.9 Aleatoriamente os tickets fechados poderão ser verificados a fim de confirmar sua resolução e/ou qualidade dos serviços. Sua reabertura implicará na manutenção dos prazos originais para atendimento.

4.5.6.10 Em termos gerais, o prazo de solução, contado para fins de SLA, será aquele entre a abertura do ticket (status aberto ou iniciado) e seu atendimento (status atendido). A confirmação da solução, pelo demandante, pelo preposto/líder, ou pelo responsável na matriz de comunicação, mudará o status do ticket de atendido para fechado.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1025

4.6 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS – SUSTENTAÇÃO

4.6.1 A equipe de Sustentação é responsável pela administração, operação e manutenção da infraestrutura tecnológica da Antaq.

4.6.2 Os profissionais desta área que compõem a equipe mínima, necessária para atender as diversas demandas técnicas dentro dos prazos previstos no ANMS – Acordo de Níveis Mínimos de Serviços, deverão ficar alocados nas dependências da Antaq Sede, que irá fornecer mobiliário, ponto lógico, elétrico e equipamentos para a CONTRATADA.

4.6.3 O horário normal de prestação do serviço de suporte de 3º nível será de segunda à sexta-feira, das 08h (Oito horas) às 19h (dezenove horas), de modo ininterrupto, com equipe alocada na sede da CONTRATANTE.

4.6.4 A CONTRATANTE poderá, a seu critério, solicitar serviço extraordinário para a Equipe de Sustentação, fora do horário e dia normal de funcionamento. Para tal, a CONTRATADA deverá ser previamente informada da previsão de serviço extraordinário. Os custos relacionados à disponibilidade para estas atividades, bem como a execução das mesmas, devem já estar compostos na proposta da licitante.

4.6.5 Esta equipe deverá ser gerenciada pelo Líder Técnico que será o responsável pela integração dos serviços entre as demais equipes.

4.6.6 O Líder Técnico deverá ficar alocado nas dependências da Antaq Sede.

4.6.7 A CONTRATADA deverá durante o período de vigência do contrato, realizar atividades de sustentação para garantir a disponibilidade dos serviços conforme o Catálogo de Serviços do Anexo III e a Ordem de Serviço Mensal realizando:

4.6.7.1 Parametrização, operação e auditoria técnica de rede;

4.6.7.2 Realização de atendimentos receptivos, prestando informações claras e concisas, quando solicitadas pelos usuários, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponíveis;

4.6.7.3 Manutenção e suporte a todo o ambiente de software básico de rede, requerendo a realização de estudos comparativos, testes e homologação de configurações;

4.6.7.4 Operacionalização de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração dos produtos da solução;

4.6.7.5 Análise de demandas dos usuários baseadas em consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponíveis;

4.6.7.6 Execução de procedimentos operacionais e de instalação em conformidade com as documentações existentes e as boas práticas de mercado;

4.6.7.7 Operação, suporte e acompanhamento dos sistemas em produção;

4.6.7.8 Registro e categorização, em sistema informatizado de gestão de atendimento, todos os atendimentos realizados com os dados dos usuários e suas demandas;

4.6.7.9 Execução dos procedimentos descritos na documentação e participação no processo de melhoria contínua dos procedimentos;

4.6.7.10 Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de sistemas operacionais, visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas;

4.6.7.11 Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de softwares de apoio, tais como: ferramentas de desenvolvimento, ferramentas de gerenciamento de impressão, de rede, de segurança e outros, visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas;

4.6.7.12 Suporte a integração de informações, consistência de sua modelagem, administração de bases de dados; realização de monitoramento, auditoria dos dados, avaliação de performance e de capacidade de Banco de Dados;

4.6.7.13 Prescrição de soluções adequadas ao ambiente computacional, sob orientação do gerente/fiscal do contrato.

4.6.7.14 Detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização;

4.6.7.15 Orientações e esclarecimentos aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;

4.6.7.16 Análise de “logs” e registros dos equipamentos, ferramentas e softwares corporativos, com anotações em ferramentas apropriadas e geração de relatórios estatísticos;

4.6.7.17 Implantação, manutenção e disponibilização de documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados;

4.6.7.18 Operação e testes de redes, equipamentos de comunicação de infraestrutura, dados e armazenamento físico e lógico;

4.6.7.19 Registrar nos aplicativos específicos os atendimentos para os canais web, e-mail e correio de voz, obedecendo aos procedimentos padronizados;

4.6.7.20 Registro, em relatórios e aplicações apropriadas, de todas as ocorrências de falhas identificadas, correções, intervenções, manutenções e instalações em que cada serviço for submetido, além do tempo de parada e recovery;

4.6.7.21 Geração de relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pela CONTRATANTE como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas;

4.6.7.22 Encerramento de todo e qualquer atendimento com os devidos registros no sistema de gestão de chamados;

4.6.7.23 Execução e intervenção remota em estação de trabalho de usuários da rede, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;

4.6.7.24 Geração e ajustes das documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo-as sempre atualizadas e nas últimas versões.

4.6.7.25 Execução de atividades auxiliares de planejamento, modelagem, desenvolvimento, implantação, monitoramento, controle, suporte e manutenção de bases de dados de sistemas, com o objetivo de garantir o armazenamento,

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1027

acesso, consistência, integridade, disponibilidade e segurança das informações utilizadas pelos usuários da CONTRATANTE, bem como dar suporte aos que desenvolvem sistemas com a utilização de tecnologias, ferramentas e o banco de dados disponíveis no ambiente existente;

4.6.7.26 Configuração e administração de equipamentos, servidores de mensageria e editoração eletrônica, arquivos, aplicação, intranet, internet, impressão e outros de controles e de gestão, além dos controladores de domínio no ambiente operacional da CONTRATANTE;

4.6.7.27 Execução de instalação e configuração de equipamentos e materiais de comunicação de dados, tanto físicos quanto lógicos para ambiente de rede e sistemas operacionais;

4.6.7.28 Subsidio aos servidores da CONTRATANTE quanto ao dimensionamento da capacidade de hardware e configuração dos servidores de serviços, aplicações e bancos de dados para garantir sua disponibilidade;

4.6.7.29 Manutenção dos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção em funcionamento, alinhados ao *checklist* de qualidade a ser finalizado durante a transição, bem como em relação a normativos internos como o MDS e a POSIC, garantindo sua estabilidade, confiabilidade e desempenho;

4.6.7.30 Manutenção e subsídios para implantação de sistemas de alta disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para aplicações críticas;

4.6.7.31 Aplicação de forma proativa dos arquivos de atualização de software e correção de falhas nos servidores e firmwares dos demais ativos de TIC;

4.6.7.32 Procedimentos de testes de vulnerabilidades conforme as práticas de Segurança da Informação;

4.6.7.33 Administração do *storage* em todas as suas funcionalidades, destacando:

- Virtualização de volumes
- Particionamento
- Cópias por ponteiros
- Replicação/duplicação de dados
- Designação de LUNs e volumes NFS/CIFS;
- Criação de volumes lógicos;
- Monitoramento de desempenho, espaço e auditoria de falhas;
- Aumento e/ou diminuição de volumes lógicos;

4.6.7.34 Manutenção da infraestrutura de rede, compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional da CONTRATANTE (hardware e software), no que diz respeito à sua infraestrutura de rede corporativa (física e lógica), servidores e estações de trabalho, administração de rede e segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de proxy e antivírus, rede independente de armazenamento de dados do tipo STORAGE e unidades robóticas de back-up com uso de ferramenta profissional corporativa, roteadores e switches atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1028

critério da CONTRATANTE;

4.6.7.35 Manutenção das diversas Bases de Dados, compreendendo os serviços e atividades inerentes à administração de dados e informações, preenchimento e manutenção, administração e desenvolvimento de bases de dados corporativas, manutenção e desenvolvimento de rotinas para extração de dados em ambiente baseado em Bancos de Dados Corporativos e Auxiliares como o SQL Server e o SGBD no qual o sistema de gestão de demandas será persistido, podendo ser modificado no futuro a critério da CONTRATANTE;

4.6.7.36 Suporte à equipe técnica presencial de atendimento a usuários, seja por meio de central telefônica, nas dependências ou não da CONTRATANTE, seja via requisição de serviços através de sistema próprio, correio eletrônico, acesso remoto e qualquer outra forma de comunicação eletrônica, compreendendo os serviços e atividades inerentes aos sistemas operacionais adotados pela CONTRATANTE para os usuários, pacotes de serviços para estações, ferramentas de acesso e comunicação e aplicações de sistemas específicos em padrão Microsoft ou livre, atualmente em uso, podendo no entanto ser modificado no futuro a critério da CONTRATANTE;

4.6.8 REQUISITOS DE SUSTENTAÇÃO

4.6.8.1 **Atividades** de suporte presencial ou remoto deverão ser realizadas em conformidade com os horários e períodos programados e determinados pela CONTRATANTE:

4.6.8.1.1 Serviços e atividades de suporte técnico ao atendimento deverão ser realizados prioritariamente durante o expediente normal da organização;

4.6.8.1.2 Manutenções evolutivas e pró-ativas, assim como as programadas deverão ser realizadas prioritariamente fora do expediente normal da organização, ou seja, durante as madrugadas ou em finais de semana e feriados.

4.6.8.2 **Atividades** que não possuam rotinas e processos proativos normatizados e documentados serão objeto de reuniões com a participação do CONTRATANTE para sua normatização e documentação das rotinas e processos.

4.6.8.3 **Execuções de tarefas**, mesmo quando não especificadas nas atividades, deverão ser contempladas com todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, estudos de boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.

4.6.8.4 **Efetuar** a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório mantido pela CONTRATADA para esse fim.

4.6.8.5 **Apoiar** a equipe técnica para execução de demandas da CONTRATANTE, nos serviços de administração de rotinas, implantação documentada de recursos e procedimentos, controle, operação e monitoração da infraestrutura de redes para

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1029

os serviços, quanto a:

4.6.8.5.1 Elaboração de procedimentos, programação e de controle das atividades operacionais e de instalação;

4.6.8.5.2 Avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração dos produtos da solução (servidores e elementos físicos ativos como roteadores e switches);

4.6.8.5.3 Análise, suporte e acompanhamento da produção de sistemas operacionais e de suporte à infraestrutura, visando o cumprimento de prazos de entregas dos produtos finais (relatórios, arquivos, atualizações, publicações, entre outros semelhantes);

4.6.8.5.4 Padronização, mensuração e avaliação dos indicadores de nível de serviço da rede e suporte aos serviços de rede.

4.6.8.6 **Apoiar** e submeter à aprovação da CONTRATANTE e, depois de aprovado, implantar, operacionalizar e monitorar:

4.6.8.6.1 Recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho;

4.6.8.6.2 Subsídios para implementação de gerências de serviços e contingências dos recursos computacionais, readaptando os processos necessários para atender a gestão implementada;

4.6.8.6.3 Auxiliar a CONTRATANTE, quando demandado, quanto à elaboração de normas, padrões e procedimentos relativos ao uso da infraestrutura computacional;

4.6.8.6.4 Subsidiar a CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços da rede seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;

4.6.8.6.5 Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas;

4.6.8.6.6 Avaliar e recomendar à CONTRATANTE a adequação de processos que permitam a implantação dos sistemas planejados ou que proporcionem maior produtividade.

4.6.8.7 **Apoiar** e auxiliar a equipe técnica da CONTRATANTE, quando demandado por Ordens de Serviços, no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:

4.6.8.7.1 Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas de qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pela CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente;

4.6.8.7.2 Projeto, exame, implantação, suporte e manutenção de sistemas de segurança para ambientes operacionais, configuração e suporte de LANs, WANs e links corporativos de acesso WEB;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1030

4.6.8.7.3 Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambiente operacionais adotados pela CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência e de segurança, definição de normas para controle de acesso, de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente;

4.6.8.7.4 Elaboração e ajustes de "templates" apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais.

4.6.8.8 **Executar** todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pela CONTRATANTE, dentro do prazo negociado e especificado nas Ordens de Serviços, atendendo o padrão de qualidade exigido;

4.6.8.9 Serviços deverão ser executados por recursos especialistas habilitados, com base em programas de formação e certificações oficiais, e com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, com capacidade técnica mínima para atender à complexidade especificada no procedimento;

4.6.8.10 Apresentar relatório periódico das atividades realizadas pela CONTRATADA, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados e o custo dispendido para atendimento;

4.6.8.11 Incluir nos projetos as especificações dos equipamentos, dos cabos e de todos os materiais e equipamentos necessários ao perfeito funcionamento dos serviços, os quais deverão satisfazer os requisitos mínimos definidos nos processos de padronização da CONTRATANTE;

4.6.8.12 Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe da CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observadas as rotinas internas da Organização, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas.

4.6.8.13 Testar todos os serviços depois de concluídos, na presença da área demandante e/ou da fiscalização da CONTRATANTE, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.

4.6.8.14 Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

4.6.8.15 Planejar, definir e especificar atividades e montar os modelos globais de execução das tarefas, negociando com a CONTRATANTE a implementação das fases propostas.

4.6.8.16 Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviços acordados e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas e demais informações relevantes para as novas Ordens de Serviços, tais como: estatísticas de disponibilidades dos serviços, de uso da banda de acesso internet, de infecção por vírus e erros operacionais, de manutenções corretivas, etc.

4.6.8.17 Serviços solicitados nos chamados que dependerem de outras equipes que não a da CONTRATADA, terão os prazos suspensos a partir do encaminhamento,

voltando a contagem tão logo sejam devolvidos pela área responsável.

4.7 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS – ATIVIDADES PROJETIZADAS

4.7.1 Para efeito desta contratação são consideradas atividades projetizadas aquelas que tenham característica não compatível com processo repetitivo, que impliquem em aporte tecnológico ainda não existente**,** que possuam entregável único, envolvendo levantamento, planejamento, especificação, eventual desenvolvimento, prova de conceito seguidas de implantação de novas tecnologias como VOIP, Cloud, Mobile, Georeferenciamento, Analytics, virtualização de desktop e portabilidade de soluções e sistemas de negócio da Antaq em novas plataformas, todas estas atividades podendo envolver transferência de tecnologia e conhecimentos.

4.7.2 As Ordens de Serviços abertas para Atividades Projetizadas terão prazo de execução previamente acordado entre a CONTRANTE e a CONTRATADA de acordo com o esforço de execução estimado em UST e conforme a complexidade das atividades previstas.

4.7.3 A reunião para abertura da OS do Projeto, com o detalhamento do escopo será preferencialmente na Antaq sede, e haverá previsão de horas (USTs) entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA. Detalhado o escopo, a CONTRATADA deverá executar as atividades previstas para a implantação da solução no prazo definido, que poderá ser executada por equipe externa ou compartilhada, dentro ou fora das dependências da Antaq.

4.7.4 Havendo subdimensionamento de esforço da CONTRATADA após o detalhamento do escopo, será de responsabilidade da CONTRATADA o ônus do esforço adicional, não cabendo custos adicionais à CONTRATANTE.

4.7.5 No modelo de remuneração adotado para projetos, como “Unidade de Serviços Técnicos” – UST considera-se, para efeito de equivalência, que uma UST equivale ao custo relativo de esforço de uma hora de trabalho de média a alta complexidade.

4.7.6 As atividades projetizadas serão realizadas por meio de metodologia de implantação e gestão de projetos baseadas nas melhores práticas de mercado conforme item 4.8.1.1.

4.8 REQUISITOS DE QUALIDADE NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

4.8.1 São requisitos exigidos da CONTRATADA com relação ao Padrão de Qualidade dos Serviços:

4.8.1.1 As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (IT Infrastructure Library) Versão 3, COBIT (Control Objectives for Information and related Technology) 4 ou superior e nas boas práticas preconizadas pelo PMBOK (Project Management Base of Knowledge);

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1032

4.8.1.2 A critério da CONTRATANTE poderá ser exigida a participação de recursos profissionais certificados nas ferramentas e tecnologias utilizadas nas atividades das Ordens de Serviços, conforme Anexo VI, que deverão ser comprovados pela CONTRATADA no momento da assinatura do contrato e reapresentados quando houver substituição na equipe alocada para o contrato, podendo ser anexada cópia da certificação na Ordem de Serviço correspondente, se solicitado pelo demandante;

4.8.1.3 Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;

4.8.1.4 Manter, durante o período de vigência do contrato todas as condições que ensejaram sua contratação;

4.8.1.5 Cabe a CONTRATADA manter um quadro mínimo de profissionais, o que não exclui da CONTRATADA a responsabilidade pela entrega dos produtos com a qualidade exigida, nem das penalidades e glosas previstas contratualmente, cabendo à mesma direcionar tantos recursos quanto forem necessários para atender as exigências de qualidade determinadas para cada tarefa;

4.8.1.6 Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas nas Ordens de Serviços e Níveis de Qualidade fixados;

4.8.1.7 Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

4.9 REQUISITOS DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

4.9.1 São requisitos exigidos com relação a sigilo e segurança da informação:

4.9.1.1A CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pela CONTRATANTE;

4.9.1.2 Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato devendo orientar seus empregados nesse sentido;

4.9.1.3 Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE;

4.9.1.4 Responsabilizar pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo à CONTRATANTE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;

4.9.1.5 Não transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato sem prévia e expressa anuência da CONTRATANTE, exceto aqueles que se refiram a ativos sob garantia de terceiros;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1033

4.9.1.6 Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, da CONTRATANTE;

4.9.1.7 Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pela CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;

4.9.1.8 Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa da CONTRATANTE.

4.9.1.9 Executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente;

4.9.1.10 Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela CONTRATANTE.

4.10 REQUISITOS DE METODOLOGIA E PADRONIZAÇÃO

4.10.1 São requisitos mínimos exigidos da CONTRATADA com o objetivo de aperfeiçoamento do processo de metodologia e padronização:

4.10.1.1 Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços, padronizados pelos *templates* para cada tipo de documentação ou processo operacional;

4.10.1.2 Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades da CONTRATANTE principalmente no horário de seu expediente normal;

4.10.1.3 Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da CONTRATANTE;

4.10.1.4 Comunicar aos responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido;

4.10.1.5 Responder, por escrito, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitados pela CONTRATANTE;

4.10.1.6 Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos seus recursos técnicos alocados, de acordo com a capacitação de cada um, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela área demandante;

4.10.1.7 Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo demandante, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.

4.10.1.8 Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega;

4.10.1.9 Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente emitidas, concluídas, atestadas e aceitas pela CONTRATANTE;

4.10.1.10 Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade verificada na entrega das tarefas e prestar à ANTAQ os devidos esclarecimentos, sempre que solicitados.

4.10.1.11 Acatar as determinações feitas pela fiscalização da CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto deste Contrato.

4.10.1.12 Prestar, de imediato, todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização da CONTRATANTE no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado.

4.11 REQUISITOS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS

4.11.1 Para execução do contrato a CONTRATADA deverá disponibilizar sistema integrado de gerenciamento de serviços que deverá possuir o selo Pink Verify ou OGC, entidades certificadoras, e, além disto, contemplar pelo menos 6 processos da biblioteca ITIL-Information Technology Infrastructure Library, quais sejam: Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Requisições, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento de Nível de Serviços.

4.11.2 Imediatamente após o encerramento da fase de recursos, a licitante será convocada para prova de conceito dos requisitos exigidos no Anexo V, utilizando-se do roteiro definido ao final daquele anexo, a fim de garantir que a ferramenta terá, no mínimo, as características, funcionalidades e indicadores listados. A não conformidade com requisitos considerados imprescindíveis pela STI/Antaq implicará na desclassificação da proposta e convocação da segunda colocada na etapa de lances para realização da fase de habilitação e posterior homologação, e assim sucessivamente.

4.11.3 A partir da comunicação da ANTAQ, a licitante terá o prazo de até 05 (cinco) dias para instalar o sistema de gestão da Central de Suporte Técnico para a devida homologação do software.

4.11.4 A STI/ANTAQ terá o prazo de até 5 (cinco) dias para homologar o software instalado ou disponibilizado pela licitante conforme os requisitos mínimos listados no Anexo V.

4.11.5 Somente após o final da etapa de homologação do sistema integrado de gerenciamento de serviços e com o devido aceite da STI/ANTAQ, se dará o correto prosseguimento às próximas etapas da licitação.

4.11.6 Os testes têm como finalidade verificar a plena capacidade de operacionalização dos serviços previstos nesta contratação, que envolvem atendimentos telefônicos e ativos de TIC, seu monitoramento, incidentes detectados, comunicação automatizada destes incidentes a um ponto de contato pré-determinado, bem como os relatórios de SLA, de tempos de atendimento e de disponibilidade dos serviços monitorados fornecidos pela ferramenta, que reflitam os testes realizados.

4.11.7 Ao término do contrato a CONTRATADA deve repassar para a CONTRATANTE a base de dados utilizada, isto é, a base de conhecimento, em formato que permita importação para SQL SERVER, assim como a documentação do seu modelo lógico.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1035

4.12 REQUISITOS DA EQUIPE TÉCNICA

4.12.1 São requisitos exigidos com relação às Normas Gerais dos Recursos contratados:

A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor da ANTAQ na execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o Art. 9º, inciso III, da Lei nº. 8.666/1993, sob pena de imediata rescisão contratual;

4.12.1.1 Disponibilizar um responsável técnico, com certificação em gerência de projetos e treinamento ITIL, doravante denominado de LÍDER TÉCNICO, e quando necessário um substituto. O LÍDER TÉCNICO deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, ser o ponto focal de contato entre as equipes e responder pela execução e coordenação dos serviços;

4.12.1.2 O LÍDER TÉCNICO ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências do CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana;

4.12.1.3 O LÍDER TÉCNICO deverá acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor;

4.12.1.4 O LÍDER TÉCNICO deverá assegurar que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas junto à CONTRATADA com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das Ordens de Serviços;

4.12.1.5 O LÍDER TÉCNICO deverá informar ao CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;

4.12.1.6 O LÍDER TÉCNICO deverá executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos técnicos disponibilizados para execução dos serviços contratados;

4.12.1.7 O LÍDER TÉCNICO deverá acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas;

4.12.1.8 O LÍDER TÉCNICO deverá atender às instruções do CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências da ANTAQ;

4.12.1.9 Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;

4.12.1.10 Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pelo CONTRATANTE, para fins de execução dos serviços contratados;

4.12.1.11 Fornecer equipe mínima com profissionais qualificados suficientes para execução das tarefas previstas na Ordem de Serviço do mês;

4.12.1.12 Selecionar e treinar adequadamente os recursos técnicos disponíveis para prestação dos serviços, observando a comprovação dos atestados de boa conduta e de idoneidade moral;

4.12.1.13 Colocar seu corpo técnico à disposição do CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1036

5 ESTIMATIVAS DE VOLUME

5.1 Atualmente a Antaq possui 750 (Setecentos e Cinquenta) usuários em sua rede de dados, e o quantitativo médio de chamados por mês é da ordem de 700 chamados, divididos da seguinte forma:

5.1.1 58% relativos atendimentos diversos de Suporte Técnico

5.1.2 17% relativos a Banco de Dados

5.1.3 17% relativos a Redes

5.1.4 7% relativos a Administração de Produção

5.1.5 1% relativos a Outros atendimentos de Infraestrutura

5.2 A maior demanda, 89% dos chamados, provém da Sede em Brasília, dos quais 21% destes são demandas da própria STI e 11%, são demandas das Unidades Regionais - parte delas relativas ao link WAN sob contrato da Embratel.

5.3 O histórico de chamados tem se mantido uma vez que o parque computacional é estável e não há variação substancial no quantitativo de usuários.

5.4 Para efeito de exemplificação, o atendimento das demandas do contrato atual de 1º e 2º níveis compreende uma equipe de 7 (sete) pessoas incluindo tele operadores, equipe de atendimento e um supervisor.

5.5 Para monitoramento operação e sustentação do 3º nível há uma equipe de 6 (seis) pessoas compreendendo especialistas e um Líder Técnico.

5.6 A equipe da CONTRATADA responsável pela execução dos serviços e alocada na Antaq Sede deverá ser dimensionada em função das atividades previstas no Anexo III – Catálogo de Serviços, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos no edital.

5.7 O ambiente tecnológico está especificado em formato que permite aos licitantes o conhecimento abrangente dos serviços que se pretende contratar. O detalhamento do Ambiente Tecnológico, contendo informações como a descrição do tipo, natureza e quantidade de equipamentos que compõe o parque computacional, sistemas e aplicativos em processamento neste parque, métodos e processos a serem utilizados nesta licitação e na execução dos serviços serão disponibilizados aos interessados no ato da Vistoria Técnica sob a assinatura de Termo de Confidencialidade.

5.8 Todo e qualquer detalhamento de dados e informações, ainda que já disponibilizadas no presente processo e que a Licitante pretenda obter poderá ser requerido por pedido de informações específicas e justificadas, quando da Vistoria Técnica, atendidas as mesmas condições de confidencialidade estabelecidas, sendo disponibilizados de forma complementar.

6 ESTIMATIVAS DE CUSTO

6.1 A previsão estimada desta contratação, englobando tanto preço fixo quanto demandas por UST é de um custo anual de **R$3.281.191,15 (Três Milhões Duzentos e Oitenta e Um Mil Cento e Noventa e Um Reais e Quarenta e Cinco Centavos)**, na eventualidade do total de USTs previstas para uso no período serem demandadas integralmente.

Há de se mencionar que no planejamento da contratação outros contratos semelhantes foram avaliados, mas com volumes superiores, assim desconsiderados para efeito de estimativas de preços.

Classificação do Atendimento	**Estimativa Mensal**	**Unidade**	**Tipo da Remuneração: Fixa/Variável/Conf. demanda**
1º nível	R$26.942,00	Reais/hora	Variável conforme dias úteis no Mês
2º nível	R$45.765,76	Reais/hora	Variável conforme dias úteis no Mês
3º nível	R$145.175,30	Reais	Fixa
Monitoramento	R$38.507,43	Reais	Fixa
Projetos	R$ 17.042,05 (43 * 395,35 cada)	UST	Conf. Demanda
Total Mensal	R$ 273.432,62	Reais	-
Total Anual	**R$3.281.191,15**	Reais	

Tabela 1: Estimativa de valores fixos e em Horas/USTs

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1038

6.2 A Tabela acima apresenta a expectativa de esforço, em valores fixos e em valor conversível em UST –Unidade de Serviço Técnico, para cada mês de execução contratual. Os itens da Tabela poderão sofrer alteração de quantitativos, no decorrer da execução, em função das mudanças de estratégias, priorização das tarefas, inclusão e exclusão de demandas, desde que não superem a estimativa total contratada, o que somente poderá ocorrer mediante Termo Aditivo e dentro dos percentuais legais previstos em lei.

6.3 Custos de deslocamentos e hospedagens, não incluídos no quadro do item 6.1, quando necessários para atendimento presencial nas unidades regionais, deverão ser custeados pela CONTRATADA, sem custos adicionais para a CONTRATANTE.

6.4 Para efeito de dimensionamento, deverá ser considerada a estimativa média de atendimento presencial nas regionais de 12 (doze) deslocamentos anuais, contemplando as regionais listadas na tabela do item 4.2.1.

6.5 A Antaq se compromete a executar no mínimo 40% do quantitativo previsto de USTs projetizadas.

7 PESSOAL – QUALIFICAÇÃO

7.1 A equipe da CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das Ordens de Serviços (OS), de acordo com as tabelas de tarefas (Anexo III). Essa capacitação técnica deverá ser demonstrada mediante a apresentação de atestados, certificações e curriculum que comprovem experiência na prestação de serviços similares e compatíveis com as características e quantidades objeto deste Termo de Referência, conforme Anexo VI.

7.2 Os perfis esperados para esta contratação, parte não necessariamente alocada na Antaq sede, porém todos participantes da execução do contrato, são os seguintes:

Perfis			
Id	**Nome**	**Formação**	**Atribuições**
1	Analista de suporte/Redes /Sistema Operacional/Segurança	Nível Superior em Ciências da Computação ou áreas afins, ou Pós-graduação em Tecnologia da Informação ou áreas afins de no mínimo 360h, e Certificações 3 e treinamentos 7, 9, 10, 12, 13 e 14 conforme Anexo VI	Planejar, inspecionar e validar os procedimentos de configuração e sustentação de equipamentos, softwares e firmwares do parque computacional corporativo da ANTAQ, utilizado por roteadores, switches, servidores físicos e virtuais, firewall, storages e robôs de fita.
2	Analista DBA	Nível Superior em Ciências da Computação ou áreas afins, ou Pós-graduação em Tecnologia da Informação ou áreas	Executar os procedimentos de configuração, consistência das bases de dados e sustentação, migração, performance e tunning dos servidores de banco de dados presentes no parque computacional da ANTAQ.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1039

		afins de no mínimo 360h, Certificação 2 e treinamento 8 conforme Anexo VI	
3	Técnico de Operação	Graduando em Ciências da Computação ou áreas afins a Tecnologia da Informação e Treinamentos 6 e 10, conforme Anexo VI	Monitorar os serviços e seus componentes, bem como executar e conferir os serviços de backup e se for o caso, restore.
4	Líder Técnico/Coordenador da equipe	Nível Superior em Ciências da Computação ou áreas afins, ou Pós-graduação em Tecnologia da Informação ou áreas afins de no mínimo 360h e Treinamentos 4, 5, 6 e 11, conforme Anexo VI	Coordenar as equipes, monitorar a SLA do contrato, propor melhorias e ser o ponto de contato com a CONTRATANTE
5	Atendente de Suporte 1º Nível	Mínimo nível médio	Prestar informações por telefone, eventualmente resolvendo problemas através de scripts, com linguagem cordial, clara e concisa.
6	Atendente de Suporte 2º Nível	Graduando em Ciências da Computação ou áreas afins a Tecnologia da Informação, Certificação 1 e treinamentos 10 e 12 conforme Anexo VI	Prestar suporte presencial nas estações e periféricos dos usuários da sede e eventualmente nas regionais

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1040

8 CONTRATADA – QUALIFICAÇÃO E REQUISITOS TÉCNICOS

8.1 Critérios de Habilitação

8.1.1 A licitante deve apresentar declaração de que manterá profissionais com os perfis e qualificações mínimas exigidas no Anexo VI –, com o compromisso de atualizá-los conforme novas versões de hardware e software que forem lançadas pelos fabricantes, descritos nos itens 4.2.

8.1.2 Todos os custos com equipamentos, instalações, frete, tributos e demais requisitos que forem solicitados neste Termo de Referência devem ser considerados para cálculo da proposta.

8.1.3 A proposta de preço deverá ser acompanhada de planilha de custos com o descritivo de todos os custos.

8.1.4 Serão desclassificadas as propostas que contenham vícios ou ilegalidades; não apresentem as especificações técnicas exigidas neste Termo de Referência, apresentem preços que sejam manifestamente inexequíveis ou que subestimem quantitativos e valores referenciais estimados, previstos neste Termo de Referência.

8.2 Requisitos técnicos Obrigatórios

8.2.1 Para comprovação da qualificação técnica a(s) empresa(s) deverá(ão) apresentar Atestado de Capacidade Técnica, fornecido por pessoa jurídica, de direito público ou privado, que comprovem a execução de serviços nas características e prazos relacionados neste Termo de Referência. A comprovação das qualificações da licitante deverá ser efetuada, através da apresentação de:

8.2.1.1 Declaração da licitante de que, em visita ao Departamento de Informática da CONTRATANTE, tomou conhecimento de todas as informações necessárias para sua participação no certame e desenvolvimento da sua proposta de preços. **Caso a licitante entenda não ser necessária a vistoria, esta deverá apresentar declaração informando que tem conhecimento dos detalhes técnicos da contratação, dispensando assim a vistoria.**

8.2.1.2 A vistoria será feita com o acompanhamento de representante, pela CONTRATANTE, que emitirá o Atestado de Vistoria (Anexo 04 - Modelo do Termo de Vistoria). A data para vistoria deverá ser agendada, com a devida antecedência, no fone: (61) 2029-6605 e poderá ser realizada até 01 (um) dia útil antes à data de abertura da licitação.

8.2.1.3 Declaração que a licitante disporá de Central de Serviços, com infraestrutura e aparelhamento, em quantitativo adequado e disponível, para a realização do objeto da licitação, conforme especificações técnicas, descritas no Termo de Referência e demais anexos, apresentando atestado(s) em nome da empresa proponente que contemplem serviços de características semelhantes aos do objeto deste edital até a data de assinatura do contrato.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1041

8.2.1.4 Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas, comprovando a prestação de serviço como Central de Serviços de Suporte com pelo menos 50% (cinquenta por cento) dos itens de maior relevância compreendendo os itens de serviço de 1 a 4 do item 4.1.6 do objeto do presente certame (número de chamados, de estações de trabalho e de usuários), em um único contrato, e que, dentre os serviços de suporte estejam inclusos os seguintes:

i. Prestação de serviços de atendimento a usuários, através de Service Desk, incluindo solução via scripts e alimentação de base de conhecimento.

ii. Serviços de atendimento a usuários, através de suporte remoto a estações de trabalho entre desktops e notebooks e seus periféricos, configurados com sistema operacional Microsoft Windows 7 ou superior, visando a solução de dúvidas dos usuários, de incidentes e problemas de software e hardware, através de chamados ou ordens de serviço.

iii. Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas, comprovando a prestação serviço de monitoramento, contemplando, pelo menos, 50% dos ativos de rede descritos no item 4.2 em um único contrato.

8.2.1.5 Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidades públicas ou privadas, comprovando experiência na implementação / gestão de, pelo menos, os seguintes componentes, segundo as recomendações do ITIL:

i. Função Service Desk (Central de Serviços);
ii. Processo de Gerenciamento de Incidentes.
iii. Processo Gerenciamento de Problemas.
iv. Processo Gerenciamento de Mudanças.
v. Processo Gerenciamento de Configuração.
vi. Processo Gerenciamento de Infraestrutura.
vii. Controle de Acordos de Níveis de Serviços (ANS's) de fornecedores internos e externos.
ix. Experiência em gestão de projetos, em conformidade com as práticas do PMI.
VII. Indicação de link em site oficial comprovando que a sua Central de Serviços utiliza Solução de gerenciamento de chamados aderente ao ITIL, através de órgão credenciado como o Pink Verify ou OGC.

8.2.1.6 As declarações e atestados a que se referem os itens 8.2.1.4 a 8.2.1.6 devem ser aderentes aos seguintes requisitos:

8.2.1.6.1 Serviços de operação de ambiente computacional com funcionalidades de cluster e virtualização.

8.2.1.6.2 Serviços de gerenciamento e suporte a servidores com no mínimo 50% do quantitativo descritos no TR (CARACTERÍSTICAS GERAIS DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA CONTRATANTE) e conhecido na vistoria técnica, sendo metade destes dedicados a virtualização.

8.2.1.6.3 Serviços de suporte a ferramenta de monitoramento padrão Nagios/Centreon ou superior.

8.2.1.6.4 Serviços de administração de diretório utilizando autenticação e gerenciamento de acessos, Serviços de criação, gerenciamento e manutenção de políticas de grupo para máquinas e usuários utilizando

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1042

Microsoft Active Directory para ambiente com no mínimo 50% do quantitativo de usuários descritos no item 4.2.

8.2.1.6.5 Serviços de operação e monitoramento remoto de ambiente de TI em regime de 24 horas x 7 dias na semana X 365 dias por ano.

8.2.1.6.6 Serviços de instalação, configuração, e administração de banco de dados Microsoft SQL Server 2008 e superior sendo o backup deste realizado com tecnologia baseada em agentes. Serviços de administração de servidores de DNS com configuração de zonas integradas com AD.

8.2.1.6.7 Serviços de monitoramento e análise de performance de servidores de aplicações, servidores de arquivos e servidores de correio eletrônico (baseados em Windows Server 2008 e superior e HYPER-V).

8.2.1.6.8 Serviços de suporte e configuração de, no mínimo, 50% do quantitativo listado no TR e detalhado na vistoria técnica de estações de trabalho em um mesmo site, entre desktops e notebooks, configurados com sistema operacional Windows 7 ou superior.

8.2.1.6.9 Serviços de suporte e configuração do banco de dados corporativo SQL Server 2008 ou superior, em cluster, e suporte e configuração do SGBD no qual o sistema de gestão de demandas e SLA fornecido pela CONTRATADA será persistido.

8.2.1.6.10 Serviços de suporte a servidores, configurados com, no mínimo, dois sistemas operacionais Microsoft Windows Server e sistema operacional Linux Ubuntu, com no mínimo um Cluster Windows, com dois ou mais nós no cluster. A comprovação poderá combinar os dois sistemas operacionais ou, no mínimo, Microsoft Windows Server 2008 e superior.

8.2.1.6.11 Serviços de suporte a ambientes com no mínimo 3 clusters servidores configurados com ambiente de virtualização HYPER-V, utilizando as funcionalidades de alta disponibilidade.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1043

8.2.1.6.12 Serviços de suporte e gerenciamento de sistemas de comunicações unificadas, que envolvem infraestrutura lógica e física de Telefonia VOIP;

8.2.1.6.13 Serviços de suporte aos seguintes sistemas computacionais de uso específico (Microsoft Office, Adobe Acrobat Professional e Autocad);

8.2.1.6.14 Serviços de gerenciamento e suporte a ativos de rede e storage com pelo menos 50% do quantitativo ou da capacidade conforme item 4.2 e detalhado abaixo:

8.2.1.6.14.1 Switches camada 2 padrão Huawei e Brocade;

8.2.1.6.14.2 Switches camada 3 padrão Cisco;

8.2.1.6.14.3 Access Points com suporte aos padrões IEEE 802.11 a/b/g/n

8.2.1.6.14.4 Roteadores WAN padrão Cisco;

8.2.1.6.14.5 Serviços de certificação de Backbone óptico;

8.2.1.6.14.6 Serviços de gerenciamento e suporte a unidades de armazenamento padrão NetApp.

8.2.1.6.14.7 Serviços de gerenciamento de appliance de firewall padrão Fortinet e de análise de logs padrão FortiAnalyzer.

8.2.1.6.14.8 Serviços de implantação de processos de segurança da informação e pré-auditoria de acordo com as melhores práticas estabelecidas nas normas ABNT NBR ISO/IEC 27001 e 27002;

8.2.1.7 Declaração da licitante se comprometendo a possuir em seu quadro permanente em até 30 (trinta) dias após a contratação, profissional técnico de nível superior habilitado na(s) área(s) referida(s) nos itens abaixo neste Termo de Referência, detentor de atestados de responsabilidade técnica por trabalhos de características semelhantes, limitadas às parcelas de maior relevância e valor significativo do objeto da licitação referentes a capacitação técnico-operacional conforme item 8.2.1.4, contemplando, no mínimo:

i. Profissional com certificação PMP.
ii. Profissionais com certificação ITIL Foundation V3.
iii. Profissional com certificação ITIL Manager V2 ou Expert V3.
iv. Profissional com certificação Cobit Foundation.
v. Profissional com certificação MCSE (2003) ou MCITP: Enterprise Administrator.
vi. Profissional com certificação MCDBA ou MCITP Database Administrator.
vii. Profissional com certificação Microsoft Hyper-V

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1044

viii. Profissional com certificação GRCP (Governance, Risk and Compliance Professional) ou certificação de Auditor Líder ISO 27001 ou certificação COMPTIA Security+ ou CISSP.

8.2.1.8 A vinculação permanente dos responsáveis técnicos mencionados na alínea anterior com a empresa licitante deverá ser feita por meio de um dos seguintes documentos:

8.2.1.8.1 Ficha de registro do empregado – RE, devidamente registrada no Ministério do Trabalho; ou

8.2.1.8.2 Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, em nome do profissional; ou

8.2.1.8.3 Contrato Social ou último aditivo se houver; ou

8.2.1.8.4 Contrato de prestação de serviços em vínculo empregatício.

8.2.1.9 Os documentos e certificações exigidos para habilitação, salvo aqueles emitidos pela licitante, poderão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia própria, autenticados, seja por tabelião de notas ou pelo Pregoeiro, ou ainda por publicação em órgão da imprensa oficial, reservado ao Pregoeiro, direito de exigir a apresentação dos originais, a seu critério, assim como proceder às diligências sobre a autenticidade dos mesmos.

8.2.1.10 As licitantes deverão evitar a apresentação de documentos não legíveis, em duplicidade e, ainda, a inclusão de material supérfluo ou dispensável.

8.2.1.11 Só serão aceitos, os atestados de capacidade técnica, que possuírem obrigatoriamente os dados completos do seu emissor como: nome do órgão, endereço da execução do serviço, descrição das atividades, conforme especificado no Termo de Referência, além dos dados do responsável pela sua assinatura como telefone, RG e CPF, reservado ao Pregoeiro, a seu critério, proceder às diligências para garantia da sua autenticidade.Os Atestados de Capacidade Técnica submetidos à diligência, quando invalidados pela falta de comprovação da execução dos serviços neles contidos, ensejará à empresa que os apresentou, a imediata desclassificação do presente processo licitatório, além da aplicação das penalidades administrativas, cíveis e penais previstas em lei.

8.2.1.12 Não serão considerados atestados de capacidade técnica oriundos de contratos firmados com outras empresas que pertençam ao mesmo grupo financeiro ou cujo contrato social possua sócio(s) que seja(m) de mesma titularidade do licitante.

8.2.1.13 Os atestados de capacitação de que dispõem os itens 8.2.1.3 a 8.2.1.7 referentes aos serviços de sustentação e suporte a infraestrutura e à central de chamados, objeto do presente Termo de Referência, em regime de plantão vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, 365 dias por ano (24x7x365), deverão possuir nível mínimo de serviço em similaridade com os indicadores do quadro resumo abaixo, alinhados com o ambiente descrito nos demais subitens que compõem o presente Termo de Referência, sendo permitido o somatório de atestados de contratos diferentes para a composição de itens/níveis de serviço diferentes, porém não sendo permitido o somatório de contratos diferentes para comprovar o período de 12 meses de um mesmo item/nível de serviço.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1045

RESULTADOS ESPERADOS	NÍVEIS DE QUALIDADE ALCANÇADOS (Mensalmente)
DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS CRÍTICOS	>=98,5% de disponibilidade
PROATIVIDADE – SUPERVISÃO E INTERVENÇÃO PROATIVA	Número de incidente por falta de proatividade <= 4.
INCIDENTES QUE PARALISEM SERVIÇOS CRÍTICOS	Número de incidentes <= 1.
COMUNICAÇÃO DE INCIDENTES	Número de incidentes não notificados no mês <= 2.
EXECUÇÃO DE DEMANDAS	Número de atrasos <= 5
RECOVERY DE SERVIÇOS	MTTR mensal de no máximo 2 horas em relação a cada serviço de responsabilidade da CONTRATADA

9 PROCESSO E MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

9.1 Em função das Políticas de Segurança da Informação adotadas pela CONTRATANTE e da necessidade de garantia de continuidade, os serviços deverão ser executados por equipes especializadas, disponibilizadas nos locais de prestação dos serviços de modo a atender plenamente o padrão de serviço definido.

9.2 O atendimento das tarefas projetizadas poderá ser feito mediante alocação dinâmica de equipe, eventualmente não pertencente ao quadro que participa da execução do contrato, e poderá ser alocada fora das dependências da Antaq ou mesmo da cidade de Brasília. Porém na fase de levantamento e definição do escopo as reuniões iniciais com a equipe que executará o projeto serão prioritariamente na Antaq sede.

9.3 Os serviços a serem demandados deverão ser pré-definidos em Catálogo de Serviços, conforme modelos apresentados no Anexo III e seu Complemento.

9.4 As tarefas definidas no Catálogo de Serviços serão consideradas como aceitas pela CONTRATADA no ato da assinatura do Contrato, sendo passíveis de atualizações e inserções durante a execução do mesmo.

9.5 A empresa CONTRATADA deverá inserir em seu planejamento de trabalho o apoio à manutenção evolutiva semestral do Catálogo de Serviços - CS, contemplando os itens de serviço definidos, cabendo à mesma o uso de ferramentas para apuração de dados e informações quantitativas relacionadas às tarefas, isto é, utilizando como base os relatórios gerenciais automatizados gerados pela ferramenta de Gestão de Chamados e exigidos por este Termo de Referência. A inclusão de novas tarefas ocorrerá sempre que a CONTRATANTE avaliar necessária e deverão ser integradas ao Catálogo de Serviços referenciado no Anexo III, quando atender os seguintes quesitos:

9.5.1 Numeração Sequencial da Tarefa. Deverão ser classificadas como

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1046

Rotineiras, Sistêmicas ou Projetizadas;

9.5.2 Nome Identificador e Objetivo da Tarefa. Definição de um título para a tarefa e descrição de seu objetivo;

9.5.3 Atividades a serem desenvolvidas, complexidades de execução, expectativa de tempo para realização e, se aplicável, custo final em UST;

9.5.4 Premissas de avaliação e de aplicação das glosas;

9.5.5 Assinatura de aprovação do Fiscal.

9.6 As tarefas, depois de inseridas no Catálogo de Serviços, não poderão ser excluídas em nenhuma hipótese, até a extinção do contrato, podendo apenas haver desconsideração para emissão de Ordens de Serviços/Tickets; entende-se que a evolução do catálogo abrange inclusão de novos serviços, e descontinuidade de outros. Todavia, caso o volume de serviço e o quantitativo de chamados se elevar substancialmente, poderá este evento compor a repactuação anual, conforme item 21.6

9.7 Em todas as Ordens de Serviços deverão ser definidas as datas de início e final de entrega do produto, conforme entendimentos entre CONTRATANTE e CONTRATADA, ou poderão ser computadas automaticamente pelo sistema com base nas condicionantes do item 10.1 e prazos de SLA dos anexos deste Termo de Referência, com a concordância da STI/Antaq.

9.8 Nas Ordens de Serviços ou tickets eletrônicos deverá constar a(s) tarefa(s) demandada(s) pela CONTRATANTE, listada(s) no Catálogo de Serviços, devendo a Contratada respeitar os procedimentos e padrões de execução definidos pelas atividades detalhadas na Tarefa.

9.9 Também serão considerados como Ordens de Serviços Sistêmicas, para execução direta pela CONTRATADA, após triagem e atendimento dos procedimentos existentes:

9.9.1 Solicitações de serviços efetuadas pela equipe técnica de infraestrutura, emitidas pelo sistema de Registro e Controle de Ocorrências, consideradas como de caráter emergencial.

9.9.2 Determinação de serviços de suporte e/ou manutenção, encaminhada através do controle de Requisição de Mudanças, que não se enquadre como nova demanda, respeitados o fluxo de aprovação e autorização.

9.9.3 Determinação de instalação ou desinstalação de equipamentos físicos, encaminhadas através da Requisição de Servidores, respeitados o fluxo de aprovação e autorização.

9.9.4 Outros procedimentos de controles adotados pelo CONTRATANTE poderão ser repassados à CONTRATADA, após ajustamento do processo operacional, e com a anuência da mesma.

9.9.5 As requisições acima deverão estar anexadas à tarefa correspondente

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1047

para que possa ser contabilizada na respectiva tarefa.

9.10 Além de solicitações de novas tarefas poderão ser demandados serviços já constituídos em Ordens de Serviços previamente demandadas, visto se tratar de sistemas de controles de alterações e manutenções do ambiente de infraestrutura da STI/ANTAQ.

9.11 Todos os problemas técnicos registrados serão controlados por sistema de informação, solicitação, controle e registros utilizado tanto pelo CONTRATANTE como pela CONTRATADA, disponibilizado por esta última, para efeito de registro dos andamentos, acompanhamento das providências e do tempo decorrido desde sua abertura;

9.12 A CONTRATADA providenciará painel de situação, informando cada abertura e fechamento do suporte efetuado por força da presente contratação, tempos médios dos chamados (abertura, fechamento, etc.), percentual de SLA atual dos serviços e atendimentos X meta mensal, bem como outros indicadores que vierem a ser definidos;

9.13 Todos os serviços demandados deverão ser executados pela CONTRATADA somente após a emissão de Ordens de Serviços, do ticket eletrônico aberto via chamado ou eventualmente por e-mail, com a obrigatória autorização do CONTRATANTE e em concordância com os processos e procedimentos técnicos definidos pelo demandante.

9.14 A obrigação de execução ocorrerá quando a CONTRATADA receber a Ordem de Serviço/Ticket, com a tarefa listada no Catálogo de Serviços e atender aos seguintes requisitos:

9.14.1 Referência do número da Tarefa na Ordem de Serviço ou sua descrição;

9.14.2 Definição do período inicial e final de execução da demanda, caso a tarefa já não possua previsão de execução em horas; se há previsão, o sistema de ticket disparará alarme em dashboard, SMS e/ou E-mail quando o tempo previsto para conclusão da tarefa estiver próximo de se esgotar e o ticket não tiver sido fechado;

9.14.3 Especificação detalhada das atividades no caso de tarefas de uso genérico para produtos semelhantes;

9.14.4 Custo final da Ordem de Serviço, em caso de tarefa projetizada, em conformidade com os valores estipulados na Tarefa;

9.14.5 Assinaturas de solicitação do demandante, aprovação do fiscal e, no caso de tarefas projetizadas, autorização do gestor do contrato.

9.15 Após execução das Atividades, a CONTRATADA deverá devolver a Ordem de Serviço mensal ao demandante, devidamente assinada, para que seja avaliada e aprovada a qualidade do serviço realizado e do produto entregue, bem como preencher o Relatório de Serviços Mensal. A aprovação do encerramento de chamados via sistema de tickets deverá ser confirmada pelo demandante;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1048

9.16 Ao receber a devolução da Ordem de Serviço da CONTRATADA e o Relatório de Serviços, deverá o demandante encaminhar ao Gestor do Contrato com as autorizações e observações necessárias, se for o caso.

9.17 A CONTRATADA não poderá se negar ou deixar de executar nenhuma Ordem de Serviço/ticket demandados cuja tarefa prevista esteja listada no Catálogo de Serviços.

9.18 Caso a CONTRATADA não consiga executar a Ordem de Serviço conforme as condições demandadas, deverá comunicar ao fiscal por escrito e com antecedência, justificando os fatos e motivos que impedirão sua execução, cabendo ao mesmo acatar ou não a justificativa.

9.19 Para os novos serviços implantados ao longo da vigência contratual, a CONTRATADA se obriga a apresentar a certificação do recurso exigido em, no máximo, 60 (sessenta) dias da comunicação de necessidade informada pelo CONTRATANTE. Não havendo certificação disponível no mercado para o produto/serviço adquirido, a CONTRATADA deverá providenciar treinamento, com a fabricante, de integrante de seu quadro técnico.

9.20 Para execução de Ordens de Serviços de novas implantações em que for necessária a readequação dos recursos técnicos da CONTRATADA, será definido o início de execução da primeira Ordem para um prazo máximo de 60 (sessenta) dias e não inferior a 30 (trinta) dias, possibilitando à mesma, tempo para readaptação do seu quadro técnico.

9.21 As Ordens de Serviços que demandam manutenções preventivas, implantações ou alterações da estrutura instalada, deverão ser executadas, prioritariamente fora do horário normal de expediente em dias úteis, ou em finais de semana e após agendamento e autorização do CONTRATANTE para realização das atividades.

9.22 Para adequação dos serviços ou da qualidade de prestação dos mesmos, poderão ser acordados entre o CONTRATANTE e CONTRATADA, procedimentos que deverão ser documentados e assinados entre as partes, permitindo assim novo direcionamento quanto àquelas atividades, que deverão receber numeração sequencial para que possa ser referenciada nas Ordens de Serviços ou documentações de alertas e/ou estatísticas.

10 ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO

10.1 O anexo IV descreve a disponibilidade esperada com esta contratação para os serviços de 1º, 2º e 3º níveis, de seus ativos e itens de configuração. São considerados parâmetros definidores da criticidade das tarefas aqueles que, fazendo parte das características de determinada tarefa, a tornam mais ou menos crítica ao negócio da Antaq. Parâmetros considerados de nível crítico, listados abaixo de forma exemplificativa e não exaustiva, indicam que deve ser dada prioridade máxima ao atendimento da demanda ou incidente, e o MTTR (tempo decorrido de recuperação do serviço), deve ser de no máximo 2 horas corridas dentro do horário de atendimento da Central de Atendimento, desde que não dependente de fornecimento de peça de reposição do fabricante ou suporte técnico de terceiros, quando, sendo o caso, do tempo máximo será descontado o tempo consumido pela espera do serviço de terceiros. São eles:

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1049

10.1.1 Um ou mais componentes da infraestrutura de serviços sob contrato está totalmente ou parcialmente indisponível, comprometendo severamente o negócio da Antaq;

10.1.2 Um ou mais componentes da infraestrutura de serviços sob contrato está totalmente ou parcialmente indisponível, paralisando totalmente o negócio de uma unidade administrativa da Antaq a nível de Superintendência, UAR ou superior;

10.1.3 Indisponibilidade dos serviços corporativos de mensageria, firewall, proxy, servidor de aplicações, Portal, Banco de Dados e armazenamento, a qualquer tempo, incluindo feriados e finais de semana, excetuando-se o tempo de indisponibilidade programada;

10.1.4 Demanda iniciada por qualquer membro do staff da Diretoria Colegiada da Antaq, seja pela central de atendimento telefônico, por outros canais de atendimento ou que venha a chegar à equipe de suporte através da STI **no horário de funcionamento da central de atendimento**, ainda que não haja componente ou serviço de infraestrutura indisponível;

11 FLUXO DE ATESTE DO SERVIÇO

11.1 Para aperfeiçoar a fiscalização do contrato e tornar ágil o processo de emissão da fatura de serviços e seu consequente pagamento, deverão ser observadas as seguintes atividades, executadas pelos papéis descritos no item 17:

11.1.1 No primeiro dia útil de cada mês (mês "M"), o Gestor da Contratada entregará, formalmente, ao Gestor do Contratante, o Relatório de Serviços Executados, com detalhamento dos valores cobrados pelos serviços efetivamente prestados no mês "M – 1";

11.1.2 O Gestor do Contratante analisará o Relatório de Serviços Executados, quanto à necessidade de adequação, em razão de eventual cobrança de valores relativos a serviços não prestados ou que tenham sido prestados com defeito e ainda aguardem regularização;

11.1.3 O Gestor do Contratante devolverá, em até três dias úteis, o Relatório de Serviços Executados aprovado ou com indicação das correções a serem introduzidas, acompanhado do detalhamento dos valores glosados em razão do descumprimento dos Acordos de Nível de Serviços – ANS, referente ao mês "M – 2";

11.1.4 Na hipótese da APROVAÇÃO do Relatório de Serviços Executados, o Gestor da Contratada emitirá nota fiscal mensal, computando os descontos apresentados;

11.1.5 Na hipótese de NÃO APROVAÇÃO do Relatório de Serviços Executados e CONCORDÂNCIA do Gestor da Contratada com as correções informadas pelo Gestor do Contratante, o Gestor da Contratada atualizará o Relatório de Serviços Executados e emitirá nota fiscal mensal, computando os descontos apresentados;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1050

11.1.6 Na hipótese de NÃO APROVAÇÃO do Relatório de Serviços Executados e NÃO CONCORDÂNCIA do Gestor da Contratada com as correções informadas pelo Gestor do Contratante, o Gestor da Contratada encaminhará justificativas quanto a não concordância, para nova avaliação por parte do Gestor do Contratante, retomando as atividades descritas na alínea "c" acima.

11.2 As faturas mensais deverão ser entregues, mediante protocolo, ao Gestor do Contratante, com prazo para vencimento não inferior a 20 (vinte) dias corridos após a data da efetiva entrega na Sede do CONTRATANTE, acompanhadas dos seguintes documentos:

11.2.1 Relatório de Serviços Executados, conforme Anexo VIII, com detalhamento dos valores cobrados pelos serviços efetivamente prestados no mês "M – 1";

11.2.2 Certidões de regularidade fiscal e demais documentos legalmente exigidos. O Gestor do CONTRATANTE adotará as providências necessárias à formalização do processo administrativo de pagamento;

11.2.3 A glosa de faturas emitidas com incorreção não gerará qualquer encargo financeiro ao CONTRATANTE, mas a glosa indevida possibilitará à CONTRATADA o direito à cobrança de encargos financeiros, desde que comprovado o prejuízo.

11.2.4 Descontos pela Reincidência de Glosas aplicadas nas Tarefas são calculados de acordo com a tabela abaixo:

Número de Glosas	Percentual de desconto
Até 3	0%
4	4%
5	5%
6	6%
7	7%
8	8%
9	9%
10 ou mais	10%

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1051

11.3 Se em um determinado mês ocorrer a possibilidade de aplicação de desconto pela reincidência de glosa em duas tarefas, será aplicado o critério de maior percentual.

11.4 Em cada tarefa será utilizado o critério de glosa indicado acima ou o quadro de qualidade conforme Anexo IV quando aplicável.

12 FASES

12.1 A LICITANTE/CONTRATADA deverá observar o cronograma abaixo, onde serão repassadas informações, conhecimentos e disponibilização da infraestrutura necessária ao início da execução dos serviços, originado das fases estipuladas na IN nº 04/2010 da SLTI/MPOG:

ORDEM	AÇÃO	PARTE RESPONSÁVEL
1º	**Publicação do Edital**	CONTRATANTE
2º	**Vistoria Técnica**	LICITANTE
3º	**Recebimento das Propostas e Prova de Conceito do Sistema Integrado de Gerenciamento de Serviços** Homologação da Ferramenta de Gestão de Serviços e Chamados fornecida pela mesma, conforme item 4.11.2 a 4.11.7	CONTRATANTE
4º	**Habilitação**	LICITANTE/CONTRATANTE
5º	**Assinatura do contrato**	CONTRATANTE/ CONTRATADA
6º	**Reunião Inicial** Será realizada no mesmo dia ou no primeiro dia útil após a assinatura do contrato, com a presença dos servidores do órgão envolvido na contratação, do representante legal e do Líder Técnico da empresa CONTRATADA; A CONTRATADA deverá ter entregue, devidamente assinado, o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo – Anexo I e o Termo de Vistoria – Anexo II; Será feito o alinhamento das expectativas contratuais, esclarecidas as questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do Contrato e agendadas as reuniões de passagem de conhecimento; Os ajustes serão formalizados em Ata, com assinatura dos participantes.	CONTRATANTE/ CONTRATADA
7º	**Início oficial da prestação de serviços** Os 30 dias iniciais do início da prestação dos serviços farão parte do **Período de Transição**, e seu início será decidido durante as reuniões prévias de passagem de conhecimento conforme item 4.1.9.	CONTRATANTE/CONTRATADA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1052

13 RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

13.1 São responsabilidades da Contratada:

13.1.1 Apresentar seus recursos técnicos quando requerido, para fins de execução dos serviços contratados;

13.1.2 Responsabilizar-se pela organização dos ambientes físicos aonde desempenhe seus serviços conforme preconize o programa 5S;

13.1.3 Responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio da CONTRATANTE, ou de terceiros, ocasionados por seus empregados, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado;

13.1.4 Manter, durante o período de contratação, o atendimento das condições de habilitação exigidas na licitação;

13.1.5 Fornecer todos os materiais necessários à perfeita instalação, execução e funcionamento de suas atividades;

13.1.6 Responsabilizar-se pelos danos causados ao ANTAQ ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento da entrega dos insumos pela CONTRATANTE;

13.1.7 Cumprir, às suas próprias expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações;

13.1.8 Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados, quando nas dependências do ANTAQ, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor.

13.2 Além dessas responsabilidades, a CONTRATADA assumirá, sem que haja responsabilização da CONTRATANTE, todos os encargos, tributos e multas, devendo:

13.2.1 Arcar com todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como mão de obra, ferramentas, utilitários, taxas, emolumentos, encargos sociais, e no caso de parte do quadro técnico alocado remotamente, local, mobiliário e equipamentos;

13.2.2 Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus recursos técnicos, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas Ordens de Serviços;

13.2.3 Responder por todo e qualquer dano ou prejuízo eventualmente causado à ANTAQ como consequência de atos e fatos imputáveis a seus recursos técnicos;

13.2.4 Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a ANTAQ.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1053

13.2.5 Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência da ANTAQ.

13.2.6 Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possíveis demandas trabalhistas, civis ou penais, relacionadas à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência.

13.2.7 Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação.

13.2.8 A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos estabelecidos no item anterior, não transfere à Administração da ANTAQ a responsabilidade de pagamento, nem pode onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a ANTAQ.

13.2.9 Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto deste contrato.

13.2.10 Assumir a responsabilidade por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais que a ANTAQ for compelida a responder por força de incidentes inesperados resultantes de serviços do escopo e sob responsabilidade desta contratação.

13.2.11 Estar aderente a LEI Nº 12.349, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2010, a Instrução Normativa nº 1, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão no que couber o objeto em questão, de modo que esta contratação seja ensejada como uma contratação pública sustentável.

14 DOCUMENTAÇÃO A SER FORNECIDA PELA CONTRATADA

14.1 A licitante deverá apresentar, no prazo de CINCO dias úteis, contados a partir da publicação do resultado de julgamento, a documentação abaixo discriminada, necessária à formalização do contrato:

14.1.1 Termo de Vistoria, assinado pela equipe técnica alocada na STI/Antaq, declarando ter conhecimento da plataforma atualmente instalada, locais de realização dos serviços, instalações de infraestrutura e condições ambientais. Não poderá a licitante alegar desconhecimento do ambiente computacional da CONTRATADA para justificar a não prestação de serviços.

14.1.2 Registro comercial, no caso de empresa individual;

14.1.3 Ato constitutivo – Estatuto social em vigor, acompanhado da Ata da última assembleia, documentos de eleição de seus administradores e procurações que substabeleçam poderes a terceiros ou Contrato Social e alterações, se houver,

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1054

registrados no órgão competente;

14.1.4 Identificação do responsável pela assinatura do contrato, com a respectiva procuração, se for o caso, com poderes específicos para assinar contrato;

14.1.5 Certidão Conjunta Negativa, ou Positiva com Efeitos de Negativa, de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil;

14.1.6 Certidão Negativa, ou Positiva com Efeitos de Negativa, de Débitos Relativos às contribuições Previdenciárias e às de Terceiros, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil;

14.1.7 CRF – Certificado de Regularidade do FGTS, emitido pela Caixa Econômica Federal.

15 TERMO DE COMPROMISSO COM RELAÇÃO A SIGILO E CIÊNCIA DAS NORMAS AMBIENTAIS E DE SEGURANÇA VIGENTES

15.1 As equipes técnicas da CONTRATADA que prestarem os serviços de suporte de forma presencial estarão sujeitas ao termo de compromisso com relação a uso de recursos computacionais e ao sigilo e ciência das normas de segurança vigentes na ANTAQ, conforme item 4.9 e Anexo I.

15.2 **Meio ambiente -** O processo de execução do contrato prevê o uso de ordens de serviço em 5 situações:

- Ordens de serviço Mensais
- Ordens de serviço por demanda dos usuários (via 0800 ou email)
- Ordens de serviço projetizadas
- Ordens de serviço disparadas pelo centro de monitoramento
- Relatório mensal de execução

Visando a diminuição de geração de papel, somente as ordens de serviço mensais e projetizadas, e os relatórios mensais de execução, em número total de 6, serão impressos, para compor o processo de pagamento das faturas. Todas as demais ordens de serviço demandadas pelos usuários, em número de centenas por mês, serão geradas eletronicamente. Também os erros reportados pelo usuário, devem ser capturados remotamente em tela pela Central de Atendimento para anexação eletrônica no ticket de abertura, evitando sua impressão.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1055

16 RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

16.1 São responsabilidades do Contratante:

16.1.1 Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e manter em registro digital todas as ocorrências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, sendo preferível que seja de forma automatizada pela ferramenta de tickets fornecida pela CONTRATADA.

16.1.2 Avaliar a compatibilidade contratual e autorizar a execução de Ordens de Serviço.

16.1.3 Analisar e verificar se os Acordos de Níveis de Serviços contratados foram alcançados e propor as glosas estipuladas para cada caso.

16.1.4 Determinar as datas e os horários para realização das manutenções, em acordo com a área demandante, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários.

16.1.5 Manter representante devidamente autorizado para acompanhar e fiscalizar a execução do objeto deste Termo de Referência.

16.1.6 Atestar a nota de cobrança encaminhada pela CONTRATADA e enviar, juntamente, com as Ordens de Serviços e os Relatórios de Atividades, à área administrativa para providências.

16.1.7 Permitir o acesso dos representantes e dos recursos técnicos da CONTRATADA ao local de prestação dos serviços, desde que devidamente identificados e respeitadas as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, das pessoas e das informações.

16.1.8 Proporcionar todas as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o objeto desta contratação.

16.1.9 Proporcionar os espaços físicos, instalações, equipamentos e meios materiais necessários ao desempenho das atividades técnicas exigidas.

17 FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

17.1 A entrega dos serviços será acompanhada e fiscalizada por representantes do CONTRATANTE, devendo atestar os documentos da despesa quando comprovada a fiel e correta execução para fins de pagamento.

17.2 O objeto deste Contrato, por ser solução de TI conforme a Instrução Normativa n° 04/2012 da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, requer a designação de servidores para executarem atribuições de fiscal(is) requisitante(s), fiscal(is) técnico(s), fiscal(is) administrativo(s) e gestor(es) do Contrato, com atividades específicas definidas naquela IN. Eventualmente a Antaq poderá acumular as atividades pelas quais o

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1056

Fiscal Requisitante responde com as responsabilidades dos Fiscais Técnicos.

17.3 As atribuições de cada grupo de fiscais, bem como do gestor do contrato são descritas a seguir:

17.3.1 Fiscais Técnicos, divididos em Fiscal Técnico da Central de Serviços (1º e 2º nível) e Fiscal Técnico de Sustentação e Monitoramento (3º nível):

17.3.1.1 Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e as justificativas por não cumprimento de termos contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos neste Contrato;
17.3.1.2 Identificar não conformidade com os termos contratuais;
17.3.1.3 Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica;
17.3.1.4 Controlar o prazo de vigência deste instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;
17.3.1.5 Receber e atestar os documentos da despesa, quando comprovado o fiel e correto fornecimento dos serviços para fins de pagamento;
17.3.1.6 Comunicar, formalmente, ao Gestor deste Contrato e à CONTRATADA, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal;
17.3.1.7 Promover as fiscalizações Inicial, Diária, Mensal e Especial, constantes na Instrução Normativa/MPOG nº 02/2008;
17.3.1.8 Encaminhar ao Gestor deste Contrato eventuais pedidos de modificação contratual.

17.3.2 Fiscal (is) Administrativo(s):

17.3.2.1 Verificar aderência aos termos contratuais;
17.3.2.2 Verificar regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;
17.3.2.3 Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica;
17.3.2.4 Controlar o prazo de vigência deste instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;
17.3.2.5 Comunicar, formalmente, ao Gestor deste Contrato e à CONTRATADA, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal;
17.3.2.6 Analisar e emitir parecer técnico-administrativo, caso necessário, sobre a documentação apresentada pela CONTRATADA, quando do ateste da Nota Fiscal/Fatura.

17.3.3 Fiscal(is) Requisitante(s):

17.3.3.1 Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e as justificativas por não cumprimento de termos contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos neste Contrato;
17.3.3.2 Identificar não conformidades com os termos contratuais;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1057

17.3.3.3 Verificar a manutenção da necessidade e oportunidade da contratação;
17.3.3.4 Controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;
17.3.3.5 Comunicar, formalmente, ao Gestor deste Contrato e à CONTRATADA, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal;
17.3.3.6 Encaminhar ao Gestor deste Contrato eventuais pedidos de modificação contratual.

17.3.4 Gestor do Contrato:

17.3.4.1 Indicar os fiscais do contrato e presidir a reunião inicial;
17.3.4.2 Encaminhar a indicação de sanções para a Área Administrativa;
17.3.4.3 Autorizar a emissão de nota(s) fiscal(is), a ser(em) encaminhada(s) ao Líder Técnico da CONTRATADA;
17.3.4.4 Encaminhar às autoridades competentes eventuais pedidos de modificação contratual;
17.3.4.5 Manter o Histórico de Gerenciamento deste Contrato, contendo registros de todas as ocorrências relacionadas com a execução deste Contrato, determinando todas as ações necessárias para a regularização das faltas ou defeitos, por ordem histórica.
17.3.4.6 No caso de aditamento contratual, encaminhar documentação contida no Histórico de Fiscalização deste Contrato e com base nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, enviar à Área Administrativa, com pelo menos 90 (noventa) dias de antecedência do término deste Contrato, documentação explicitando os motivos para tal aditamento;
17.3.4.7 Manter registro de aditivos;
17.3.4.8 Controlar o prazo de vigência deste instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;
17.3.4.9 Reunir-se com a CONTRATADA para correção de deficiências;
17.3.4.10 Receber e atestar os documentos da despesa, quando comprovado o fiel e correto fornecimento dos serviços para fins de pagamento;
17.3.4.11 Comunicar, formalmente, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1058

17.4 Os fiscais comunicarão, por escrito, as deficiências porventura verificadas no fornecimento dos serviços, para imediata correção, sem prejuízo das sanções e glosas cabíveis.

17.5 A presença da fiscalização do CONTRATANTE não elide nem diminui a responsabilidade da CONTRATADA.

18 FORMA DE PAGAMENTO

18.1 A nota de cobrança emitida pela empresa contratada deverá ser atestada pelo Fiscal do Contrato e encaminhada para a área financeira efetuar o pagamento, acompanhada das Ordens de Serviços que originaram a cobrança, os Relatórios de Atividades comprobatórios, o Relatório Mensal de Serviços, e a documentação comprobatória das glosas, todos aprovados e assinados pelo Líder Técnico , pelo fiscal administrativo e pelo fiscal técnico do Contrato.

19 EVENTOS QUE IMPLICAM EM PENALIDADES

19.1 Atraso não justificado na entrega de um ITEM implicará em glosa, e eventual multa incidindo sobre o grupo do valor do ITEM, ou em desconsideração.

19.2 Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:

19.2.1 Não executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

19.2.2 Ensejar o retardamento da execução do objeto;

19.2.3 Fraudar na execução do contrato;

19.2.4 Comportar-se de modo inidôneo;

19.2.5 Cometer fraude fiscal;

19.2.6 Não mantiver a proposta.

19.3 A Contratada que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem anterior ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

19.3.1 Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;

19.3.2 Multa moratória por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 90 (noventa) dias;

19.3.3 Multa de 30% sobre o valor remanescente do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

19.3.4 Em caso de inexecução parcial, multa de 10% sobre o valor remanescente do contrato;

19.3.5 Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão ou entidade Contratante, pelo prazo de até dois anos;

19.3.6 Impedimento de licitar e contratar com a União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

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

19.4 Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, a Contratada que:

19.4.1 Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

19.4.2 Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

19.4.3 Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

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

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

19.7 As penalidades acima de advertência serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

Desconsideração	Para atendimentos não finalizados ou fora do prazo, ou desistência do atendimento pelo usuário, devido à demora. Reincidências deste item levam à glosa.
Glosa	Até 10% de desconto por quebra de SLA. Limite atingido de 4 glosas a cada 6 meses levam à advertência.
Advertência	Notificação à empresa de não atendimento parcial do contrato. Limite atingido de 4 reincidências a cada 6 meses levam à multa.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1060

Multa por inexecução parcial	Notificação no SICAF da inexecução parcial do contrato e multa de 10% de desconto no valor remanescente do contrato além das glosas já descontadas.
Inexecução Total	Notificação no SICAF da inexecução total do contrato e multa de 30% de desconto no valor remanescente do contrato além das glosas e multas já descontadas.

Tabela de Tipos de Penalidades Previstas

20 VISTORIA

20.1 A possibilidade de vistoria está prevista no artigo 15 da IN nº. 02 de 30 de abril de 2008 da SLTI/MPOG, que diz:

"VIII –a necessidade, quando for o caso, devidamente justificada, dos locais de execução dos serviços serem vistoriados previamente pelos licitantes, devendo tal exigência, sempre que possível, ser substituída pela divulgação de fotografias, plantas, desenhos técnicos e congêneres;"

20.2 Entendemos que a vistoria é requisito que se faz necessário para que os LICITANTES tenham condições de absorver a maior quantidade de informações necessárias para a elaboração de suas propostas, com o objetivo de garantir maior segurança para a Administração Pública.

20.3 Os LICITANTES não podem argumentar falta de informações relevantes além de condições que não possam ser previstas sem a realização de vistoria, e que acarretaria em prejuízo para a Administração, por eventuais alegações posteriores de desconhecimento das condições para a execução do serviço por parte dos LICITANTES.

20.4 A necessidade de vistoria é um fator presente em diversos Editais da Administração Pública, onde, as condições do ambiente operacional do órgão podem influenciar na prestação dos serviços. A Comissão de Licitação do TJ/AP, em decisão de impugnação a edital, no Processo Administrativo nº. 12.307/2005 exemplifica a necessidade da prática da vistoria:

"O objetivo da vistoria é ter a Administração a certeza de que todos os licitantes conhecem os locais da execução dos serviços e, via de consequência, suas propostas de preços refletirem com exatidão os serviços a serem executados, evitando-se futuros pleitos de aditivos ao contrato".

20.5 Os LICITANTES deverão encaminhar representantes capacitados para realizar visita à sede da ANTAQ em Brasília-DF, com o objetivo de avaliar as condições e absorver a maior quantidade de informações necessárias para a elaboração de suas propostas, para o fornecimento dos serviços a serem realizados. Nesta ocasião, a empresa assinará compromisso de sigilo sobre todas as informações relativas à ANTAQ.

20.6 O período estabelecido para a vistoria técnica terá início na data da publicação do edital até o terceiro dia útil anterior à data de abertura da licitação, devendo ser realizado em dias úteis dentro do

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1061

horário comercial.

20.7 Após a realização da vistoria, será lavrado, pelo representante da equipe técnica da STI/ANTAQ, designado para tanto, o respectivo TERMO DE VISTORIA, conforme modelo do ANEXO II, o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação, anexando-o, oportunamente, à sua proposta. Lavrado este o LICITANTE atestará que tem pleno conhecimento da natureza e do escopo do fornecimento dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos.

21 VIGÊNCIA, PRORROGAÇÃO E ÍNDICES DE CORREÇÃO

21.1 O Contrato deverá ter vigência de 30 (trinta) meses a contar da data de início de execução, permitida uma renovação por igual período, havendo interesse das partes, nos termos da Lei nº 8.666/1993 (art. 57 inciso II).

21.2 O quantitativo de UST e os preços fixados por nível de serviço e a sua consequente utilização serão contabilizados para o período de execução orçamentária a cada 12 (doze) meses.

21.3 O quantitativo de UST e os preços fixados por grupo/nível de serviço, conforme estimados, quando da prorrogação contratual serão renovados no mesmo importe inicial para o novo período de execução e assim sucessivamente.

21.4 **Do Reajuste:** O preço da contratação deverá ser reajustado, decorridos 12 (doze) meses de vigência do Contrato, mediante manifestação expressa da CONTRATADA, tendo como limite máximo a variação do IPCA/IBGE ocorrida nos doze meses anteriores à data de manifestação, contados da data limite da assinatura do contrato.

22 GARANTIA

22.1 Os serviços prestados observarão, durante toda a vigência do Contrato, além das recomendações específicas de cada tarefa, os requisitos padrões de qualidade de serviços constantes nos Requisitos de Acordo de Nível de Serviço e Requisitos de qualidade previstos no item 4 – DEFINIÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS.

23 JULGAMENTO DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

23.1 Será considerada VENCEDORA, feitas as considerações aplicáveis de acordo com o Decreto 7.174/2010, a proposta que, atendendo a todos os requisitos deste Termo de Referência, oferecer o menor preço global para os itens 1 a 5 da tabela 4.1.6.

Brasília,___ de _____ de 20__

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1062

ANEXO I – TERMO DE SIGILO

MODELO DE TERMO DE SIGILO

A empresa _____ pessoa jurídica estabelecida na _____, inscrita no CNPJ/MF _____, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente EMPRESA RECEPTORA, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional da Agência Nacional de Transportes Aquaviários - ANTAQ, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva da ANTAQ reveladas à EMPRESA RECEPTORA em razão de possível celebração de contrato de prestação de serviços junto à ANTAQ.

2. A expressão "informação restrita" abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros.

3. A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da ANTAQ, das informações restritas reveladas.

4. A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou Líder Técnicos utilizem, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços a ANTAQ, as informações restritas reveladas.

5. A EMPRESA RECEPTORA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou Líder Técnicos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços a ANTAQ, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

6. A EMPRESA RECEPTORA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou Líder Técnicos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.

7. A EMPRESA RECEPTORA obriga-se a informar imediatamente a ANTAQ qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

8. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data da assinatura de contrato entre a EMPRESA RECEPTORA e a ANTAQ.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a EMPRESA RECEPTORA assina o presente termo através de seus representantes legais.

Brasília,___ de _____ de 20__

_____

ANEXO II – TERMO DE VISTORIA

Modelo de Termo de Vistoria

Declaro, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº _____, que tomei **conhecimento** de todas as informações necessárias para a identificação dos serviços licitados, bem como **vistoriei** os equipamentos e ambientes em que serão prestados os serviços, tomei conhecimento e cumpri as exigências expressas no Edital, tendo sido sanada pela equipe técnica da ANTAQ todas as dúvidas que porventura foram por mim levantadas e que marquei de próprio punho os itens abaixo.

Visitei os locais de realização dos serviços, como CPDs, ativos de redes, dutos de cabeamento, periféricos de apoio e setores de demanda e aprovação	
Vistoriei o ambiente de trabalho destinado para execução dos serviços, e os recursos materiais disponibilizados para a equipe contratada.	
Conheci os modelos e quantidades de equipamentos *hardwares* e periféricos objeto dos serviços	
Tomei conhecimento dos principais *softwares*, aplicativos e ferramentas auxiliares em utilização nos computadores servidores e estações de trabalho.	
Tomei conhecimento dos procedimentos adotados, documentação existente, modelos de acompanhamento, certificações existentes, recomendações e normatizações da Organização	
Tomei conhecimento das ferramentas de *software* para acompanhamento de disponibilidade e desempenho dos recursos de infraestrutura	
Estou ciente do grau de dificuldade e a devida especialização necessária para a execução dos serviços a serem contratados.	
Tomei conhecimento dos novos recursos em fase de contratação	
Foram esclarecidas todas as minhas perguntas pertinentes	

Brasília,___ de _____ de 20__

_____
Assinatura do Líder Técnico ou representante legal

ANEXO III – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Listamos abaixo o Catálogo de Serviços a serem executados por esta contratação. O catálogo é dinâmico, podendo ser inseridas novos serviços e excluídos existentes se assim for necessário.

Tabela 1 - Tarefas rotineiras (periodicidade pré-definida independente de demanda – PRÓ-ATIVAS)

R-01	Monitoramento em regime 24x7x365 da capacidade, desempenho, continuidade e disponibilidade da Infraestrutura de Rede, dos Sistemas Operacionais e Serviços Corporativos, de Aplicações WEB, do ambiente virtualizado, do armazenamento, do correio eletrônico e dos bancos de dados corporativos.
R-02	Atendimento telefônico de 1º nível, em dias úteis das 08:00 as 19:00
R-03	Resolução de chamados de 2º nível, em dias úteis das 08:00 as 19:00
R-04	Resolução de chamados de 3º nível, em dias úteis das 08:00 as 19:00, e a qualquer tempo Sustentação e Operação da capacidade, desempenho, continuidade e disponibilidade da Infraestrutura de Rede, dos Sistemas Operacionais e Serviços Corporativos de Aplicações WEB, do ambiente virtualizado, do armazenamento, do correio eletrônico e dos bancos de dados corporativos.
R-05	Documentação de rotinas e procedimentos
R-06	Executar rotina de backup diário do storage (versionamento de código, pastas corporativas, bancos de dados, caixas postais e VMs)
R-07	Executar rotina de backup semanal do storage (versionamento de código, pastas corporativas, bancos de dados, caixas postais e VMs)
R-08	Executar rotina de backup mensal do storage (versionamento de código, pastas corporativas, bancos de dados, caixas postais e VMs)
R-9	Testar restauração aleatória dos backups gerados por tipo de objeto
R-10	Relatórios mensais de ataques, vulnerabilidades, SPAM, atualização de ativos, medidas tomadas e sugestões à CONTRATANTE.
R-11	Relatórios mensais de inventário atualizado de hardware e software
R-12	Relatórios mensais de limitações de energia e temperatura do Centro de Dados ou tempestivamente na ocorrência de indisponibilidade causada pelos mesmos.
R-13	Relatórios mensais de espaço disponível e previsão de necessidade de expansão ou tempestivamente na ocorrência de indisponibilidade causada pelo mesmo.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1065

Tabela 2 - Tarefas Sistêmicas (disparadas por incidentes ou demandadas – REATIVAS)

S-01	Instalação de Servidor Linux/Windows Virtual/Físico
S-02	Configuração de equipamentos de rede
S-03	Instalação de equipamentos e infraestrutura de rede, com organização de cabos e certificação de links
S-04	Geração de Consultas, Inventários e de Relatórios Estatísticos
S-05	Abertura e acompanhamento de chamados de empresas fornecedoras/garantia
S-06	Manutenção de grupos de usuários
S-07	Instalação Local de Agentes de Ferramentas Corporativas
S-08	Criação e manutenção de compartilhamento
S-09	Criação/configuração de volumes de discos
S-10	Expansão de área em disco
S-11	Remoção de switches de rack
S-12	Manutenção preventiva dos servidores
S-13	Montagem e configuração de servidores
S-14	Criação de escopos no DHCP, zonas no DNS e domínios
S-15	Atualização de drivers
S-16	Conexão de host a SAN
S-17	Instalação de novos equipamentos ou remanejamentos dentro do CPD
S-18	Desligamento e Reativação Total dos Equipamentos de um CPD
S-19	Alteração ou Configuração de Parâmetros dos Serviços Corporativos
S-20	Suporte, Configuração, Montagem, Pré-testes e agendamento com usuários na sede e nas regionais de transmissões de Web/MCU/Codec/Videoconferência
S-21	Suporte presencial nas UARs em dias úteis ou não, em caso de impossibilidade de atendimento remoto.
S-22	Manutenção de contas de banco de dados/e-mail/AD/sistemas (exceto S-54)
S-23	Consistência lógica de Modelo/física de Banco de dados
S-24	DDL em Banco de Dados
S-25	DML em tabela de Banco de Dados
S-26	Publicação de objetos na Web
S-27	Publicação de objetos em Banco de Dados
S-28	Bloqueio/Desbloqueio de Serviços e Endereços
S-29	Sanitização de malware de estações de trabalho
S-30	Restauração de imagens de estações de trabalho
S-31	Geração ou Restauração de backup
S-32	Carga de dados em Banco de Dados
S-33	Administração do Parque de Impressão
S-34	Configuração e sincronia de dispositivos móveis como tablets, smartphones, GPS, etc.
S-35	Auxiliar na implantação e efetuar testes de Prova de Conceito

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1066

S-36	Instalação, implantação ou atualização de softwares corporativos de *baixa* complexidade
S-37	Instalação, implantação ou atualização de softwares corporativos de *média* complexidade
S-38	Instalação, implantação ou atualização de softwares corporativos de *alta* complexidade
S-39	Remoção de softwares
S-40	Migração de versão de softwares e/ou serviços corporativos
S-41	Diagnóstico de desempenho e capacidade de ambiente, plataforma ou serviço e proposta de implementação de mudança
S-42	Criação e Manutenção de Politicas (acesso, continuidade, contingência, segurança) de serviços e aplicativos
S-43	Confecção de cabo de rede/patch cord
S-44	Demanda relativa ao portal intranet
S-45	Demanda relativa ao portal internet
S-46	Incidente relativo ao portal intranet
S-47	Incidente relativo ao portal internet
S-48	Incidente relativo a sistema em produção
S-49	Demanda relativa a sistema em produção
S-50	Atividade para garantia da execução da Política de Segurança da Informação
S-51	Apoio técnico e subsídios à implementação/atualização do Plano Diretor de TI
S-52	Apoio ao usuário na edição de documentos/planilhas/apresentações
S-53	Suprimento, Desatolamento e Testes do Parque de Impressão
S-54	Reset de senha de rede ou banco de dados

Tabela 3 - Tarefas Projetizadas

P-01	Tarefa específica de implantação de processo ou serviço corporativo em novas tecnologias (Georeferenciamento, Analytics, Mobile, Cloud, Grid, VOIP, etc.) e portabilidade de aplicações existentes para novas mídias
P-02	Estudos de viabilidade de novos serviços e tecnologias

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1067

ANEXO IV – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Acordo Mínimo de Nível de Serviço

OBJETIVO

Definição de indicadores e metas para avaliação de serviços críticos relativos ao ambiente de produção mantendo os níveis de disponibilidade e qualidade de serviços necessários para a execução das atividades da ANTAQ.

PREMISSAS E RESPONSABILIDADES

As partes envolvidas providenciarão em até 30 (trinta) dias, com igual período subsequente para testes da implantação e correções, a partir da vigência do contrato, as customizações para que os aplicativos de atendimento, monitoramento e gerenciamento do ambiente de produção gerem os relatórios necessários para a avaliação dos indicadores propostos neste anexo.

A CONTRATADA deverá registrar o tempo de espera por chamados ou suporte que dependam de fatores dos quais não detém o controle, como informações de outros setores do CONTRATANTE, parada programada do ambiente de produção por determinação do gestor.

As alterações que forem aprovadas de comum acordo deverão ser registradas em documento à parte, assinado pelas partes, e anexado a este documento principal.

Caso a Contratada não cumpra a meta estabelecida no mês, será gerada uma ocorrência e aplicadas as glosas previstas por cada item, mesmo em casos de reincidência.

Nos casos em que não forem atingidas as metas causando prejuízo à CONTRATANTE, em virtude de eventuais paradas dos serviços críticos, será sugerida a aplicação de penalidades administrativas à empresa.

As glosas previstas para cada indicador, se atingidas o seu limite máximo, além de aplicadas diretamente pelo gestor do contrato, deverão ser encaminhadas para a Administração do CONTRATANTE que iniciará o processo de penalização e multa previstas na cláusula contratual.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1068

INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

1. **Serviços Críticos.** Acesso a Internet, portal da ANTAQ, Serviço de Mensageria, armazenagem corporativa, servidores de arquivos, de aplicações e de banco de dados e ambiente de virtualização.

A ferramenta de controle pode ser no padrão Nagios.

Quadro 1 - DISPONIBILIDADE

Indicador	Disponibilidade dos Serviços Críticos (Mensal)
Descrição	Os serviços considerados críticos e quaisquer outros que deem suporte a eles deverão permanecer disponíveis para uso, em regime 24x7, desconsiderando as manutenções programadas.
Medição	O acompanhamento será feito através das ferramentas disponíveis, utilizadas pela CONTRATADA. Cálculo: 100*(HTP – HMP – HIT – HIP)/(HTP – HMP – HIT)
Meta	99,60% de disponibilidade
Ocorrência	Não cumprimento da disponibilidade estabelecida por serviço/ativo
Glosa	1% (um por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida entre o limite de 99,59% até de 98,60%, cumulativo com o primeiro percentual; 1,5% (um e meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida abaixo do limite de 98,59%, cumulativo com os critérios acima, até o limite de 98,00%. 2% (dois por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida abaixo do limite de 97,99%, cumulativo com os critérios acima, até o limite de 97,00%. 5% (cinco por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida abaixo do limite de 97,00%, cumulativo com os critérios acima.

HTP – Horas Totais no Período = Dias do Mês x Horas Dias; HMP – Horas de Manutenção Preventiva; HIP – Horas Indisponíveis no Mês; HIT – Horas Indisponíveis causadas por Terceiros

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1069

2. Análise Proativa. Deverão ser analisados em tempo real os desempenhos dos serviços críticos inserindo as requisições de mudança necessárias para proporcionar a continuidade e disponibilidade dos serviços. Diariamente deverão ser analisados os registros internos dos hardwares e softwares para avaliação e detecção de mudanças necessárias, submetendo-os à CONTRATANTE para programação das intervenções que permitirem agendamento.

É obrigação da CONTRATADA efetuar as intervenções necessárias em tempo de produção para sanar os erros apresentados nesta fase e que sejam de sua competência. Se as intervenções propostas forem para melhoria de desempenho ou compatibilização de ambiente e permitirem agendamento deverão ser submetidas para aprovação da CONTRATANTE antes de execução.

Quadro 2 - PROATIVIDADE E MELHORIA CONTÍNUA

Indicador	Supervisão e intervenção proativa (Mensal)
Descrição	A manutenção proativa visa detectar com antecedência os possíveis problemas que possam vir a ocorrer devido à necessidade de suporte, como aplicação de “patches”, correções de drivers, proposta de melhoria ou algum outro dispositivo que possa impactar no desempenho ou disponibilidade dos Sistemas Monitorados pela CONTRATADA, podendo ser visualizados mediante acompanhamento e análise diária de desempenho e produção dos recursos.
Medição	O acompanhamento será feito através das ferramentas disponíveis, utilizadas pela CONTRATANTE ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo com a CONTRATADA. Outras fontes de análise e acompanhamento são os logs dos servidores e dos serviços. O resultado das ocorrências será analisado mensalmente pelo CONTRATANTE, com base em relatórios automatizados fornecidos pela ferramenta da CONTRATADA, ou quando houver qualquer evento fora da normalidade, e classificadas conforme definição da correção aplicada.
Meta	Número de incidente por falta de proatividade <= 4.
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (4 incidentes)
Glosa	0,5% (zero vírgula cinco por cento) para cada incidente superior à meta definida até o limite de 8 incidentes; 1% (um por cento) para cada incidente superior a 8 até o limite de 16 incidentes; 1,5% (um e meio por cento) para cada incidente superior a 16 até o limite de 24 incidentes.

Nota: O pressuposto é que todos os ativos utilizados pela Antaq são passíveis de monitoramento pró-ativo mediante configuração dos ICs na ferramenta de monitoração.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1070

3. Análise de Incidentes. Serão computados para o indicador de incidentes todas as ocorrências e falhas ligadas com os **serviços críticos**, inclusive os não ligados diretamente, como cabeamento, controle de acesso, guarda de softwares e mídias, mas que, durante a análise, refletir como fatores causadores da incidência por culpa da CONTRATADA.

Não deverão ser computadas as falhas que tiverem como causa intervenções ou atos provocados por outros prestadores ou pela equipe da CONTRATANTE, que não permitiram análises e ações proativas por parte da CONTRATADA.

Quadro 3 - INCIDENTES

Indicador	Incidentes que paralisem serviços críticos (Mensal)
Descrição	Medir a quantidade de ocorrências de Incidentes causados pela CONTRATADA em equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços críticos.
Medição	O acompanhamento será feito pela área responsável pelo serviço que registrará a ocorrência via e-mail, na base de dados, e/ou Livro Registro de Ocorrências. O registro deverá conter as causas do incidente, informando o fato causador, sendo considerado fator de medição o de erro operacional da CONTRATADA ou os causados por falta de ação proativa comprovadas pelos relatórios modelados.
Meta	Número de incidentes <= 1.
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (1 incidente)
Glosa	2% (dois por cento) para cada incidente superior a meta até o limite de 4 incidentes; 3% (três por cento) para cada incidente superior a 4 até o limite de 8 incidentes; 5% (cinco por cento) para cada incidente superior a 8 até o limite de 11 incidentes.

Poderá haver abono de 0,5% uma única vez por incidente na glosa descrita acima, a título de prêmio de garantia, se houve proposta de melhoria para mitigação do incidente relacionado, que tenha sido apresentada à CONTRATANTE e implementada em no máximo 30 dias de antecedência da ocorrência.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1071

4. Plano de Comunicação. Visa estabelecer um fluxo para informar às áreas responsáveis pelos serviços, falhas e erros funcionais dos serviços corporativos, e comunicar aos gestores quando as falhas se tratarem de serviços críticos. A comunicação deverá ser feita por SMS ou por meio telefônico dentro dos prazos previstos na Matriz de Comunicação, que será definida durante o processo de transição do contrato.

A *Matriz de Comunicação* define os setores a serem notificados conforme tipo de serviço, tempo máximo de espera, regras e padronização das mensagens, assim como a agenda de comunicação. A matriz deverá ser revisada mensalmente pela CONTRATADA, devendo estar atualizada quanto aos serviços e gestores a serem comunicados.

Quadro 4 - COMUNICAÇÃO DE INCIDENTES

Indicador	Número de falhas na notificação de incidências, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos (Mensal)
Descrição	Medir a quantidade de falhas quando da notificação de incidentes, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos em produção para as equipes do CONTRATANTE.
Medição	O acompanhamento será feito pela área de gestão técnica da CONTRATANTE a qual será notificada via SMS, e/ou para aparelhos celulares, conforme definido na Matriz de Comunicação em contraposição com as Ferramentas de Controle. Falhas graves, como paralisação total dos sistemas considerados críticos, deverão ser notificadas em no máximo 10 (dez) minutos. O registro deverá ser feito pela área responsável pelo serviço na base de dados e/ou Livro Registro de Ocorrências, sob o título de "Incidente/Plano de Comunicação" e encaminhado aos gestores para acompanhamento e controle.
Meta	Número de incidentes não notificados no mês <= 2.
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (2 notificações)
Glosa	0,5% (meio por cento) para cada falha de notificação superior a meta até o limite de 8 ocorrências; 1% (um por cento) para cada falha de notificação superior a 8 até o limite de 16 ocorrências; 2% (dois por cento) para cada falha de notificação superior a 16 até o limite de 24 ocorrências.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1072

5. Prazo para Execução de Demandas de Serviços Corporativos. Os prazos para execução das demandas, quando previstos em Ordens de Serviços, serão definidos em acordo com a CONTRATADA. Em casos emergenciais e de interesse da CONTRATANTE poderá ser necessária a utilização de recursos extras da CONTRATADA para atendimento.

A definição de tempo para execução será feita de forma a atender os padrões de qualidade certificados, a janela disponível para manutenções e as condições contratuais da prestação dos serviços.

Caso não haja prazo previsto de conclusão para a demanda na OS ou ticket, o prazo da demanda será:

- Até 4 horas após o horário da Central de Atendimento, se atividade de manutenção programada ou solução de contorno que exija parada dos serviços corporativos;
- O mesmo que os descritos no item METAS DOS INDICADORES do quadro 7 – Central de Atendimento, para as demais demandas.

O disposto no item 10.1 não é considerado como prazo de execução de demanda, mas MTTR – tempo decorrido de recuperação de incidente, cujo ticket terá sido aberto pela equipe de monitoramento.

Para execução de novas demandas que promovam readaptação dos recursos técnicos da CONTRATADA, deverão ser previstos prazos mínimos para o reenquadramento da mesma.

Quadro 5 - EXECUÇÃO DE DEMANDAS

Indicador	Atraso no Prazo de Entrega de Serviços (Mensal)
Descrição	Medir o número de atrasos na execução das demandas de serviços, a falta de fechamento de chamados e solicitações emergenciais definidas pelo CONTRATANTE, bem como dos serviços executados e entregues fora do prazo pela CONTRATADA.
Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante da CONTRATANTE através do processo de Requisição de Mudanças, Livro de Registro de Ocorrências, Solicitação de Serviços, Sistemas de Controle de Chamados e das próprias Ordens de Serviços.
Meta	Número de atrasos <= 4.
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (4 atrasos)
Glosa	0,5% (meio por cento) para cada falha de notificação superior a meta até o limite de 8 ocorrências; 1% (um por cento) para cada falha de notificação superior a 8 até o limite de 16 ocorrências; 2% (dois por cento) para cada falha de notificação superior a 16 até o limite de 24 ocorrências.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1073

6. **Recovery de Serviços.** São considerados para o indicador as interrupções do funcionamento de serviços críticos, não programadas, que necessitem de intervenção da CONTRATADA para restabelecimento do serviço.

Os prazos definidos para execução serão definidos com a CONTRATADA e/ou considerados pelos históricos de serviços semelhantes.

Quadro 6 - RECOVERY DE SERVIÇOS

Indicador	Número de atrasos para o restabelecimento de serviços (Mensal)
Descrição	Mede o número de vezes que um determinado serviço foi restabelecido em tempo maior que o máximo estabelecido (MTTR – "mean time to recovery"). No caso de sistemas e hardwares que possuam contrato de manutenção com terceiros, deverá ser aberto chamado junto à empresa responsável pela solução, e havendo ticket pró-ativo o mesmo deve ser confirmado, sendo que o prazo para resolução do problema só voltará a ser contabilizado após a empresa contratada encerrar o chamado. Nestes casos a CONTRATADA deverá abrir o chamado, em no máximo, 01 (uma) hora de indisponibilidade do serviço, quando essa ocorrer fora do horário de atendimento e, em no máximo, 30 (trinta) minutos, quando em horário de funcionamento da central de atendimento. Se após 4 (quatro) horas o serviço/ativo não for recuperado pela empresa responsável, a STI deve ser comunicada da inoperância para escalar o chamado. Não havendo dependência de terceiros, considera-se as condicionantes do item 10.1
Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante do CONTRATANTE que receberá via SMS ou telefone celular (conforme plano de comunicação) às notificações de falha e de retorno dos serviços, e mediante registro da ocorrência em livro para esse fim, além de outras ferramentas de monitoração disponíveis. MTTR = (TF – TI) – (TT + TR)
Meta	MTTR mensal de no máximo 2 horas em relação aos serviços de responsabilidade da CONTRATADA
Ocorrência	Ocorrência máxima de dois eventos cujos valores de MTTR sejam superiores a 2 horas
Glosas	0,5% (meio por cento) para cada falha de notificação superior a meta até o limite de 8 ocorrências; 1% (um por cento) para cada falha de notificação superior a 8 até o limite de 16 ocorrências; 2% (dois por cento) para cada falha de notificação superior a 16 até o limite de 24 ocorrências.

TF – Hora Final de Disponibilização do Serviço; TI – Hora Inicial da Manutenção; TT – Tempo Destinado ao Suporte de Terceiros; TR – Tempo Previsto para Realização do Serviço

Nota: Para os serviços não críticos será levado em consideração como SLA os itens 3 a 7 de Metas dos Indicadores do quadro 7

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1074

7. Central de Atendimento. São considerados para estes indicadores, serviços que envolvam o 1º e 2º nível de atendimento na Antaq Sede e Regionais com suporte remoto ou presencial.

Quadro 7 - CENTRAL DE ATENDIMENTO

<table>
<tr><td>Indicador</td><td colspan="3">Atendimento telefônico X Resolução de chamados de 1º e 2º nível</td></tr>
<tr><td>Descrição</td><td colspan="3">Estatísticas desde o início do atendimento telefônico, abertura do chamado e resolução remota via script, até o fechamento do chamado, incluindo suporte presencial e triagem para níveis subsequentes, se houverem.</td></tr>
<tr><td>Medição</td><td colspan="3">O acompanhamento será feito através da ferramenta disponível fornecida pela CONTRATADA. Outras fontes de análise e acompanhamento poderão ser gravações geradas pela URA. O resultado das ocorrências será analisado pelo CONTRATANTE e classificadas conforme definição da correção aplicada.</td></tr>
<tr><td>Metas dos Indicadores</td><td colspan="3">• Espera: máximo de 3% das ligações à central efetuadas no mês com tempo de espera superior a 30 segundos para o primeiro atendimento, e de 30 minutos através de outros meios eletrônicos;
• VIP: Máximo de 3% dos chamados de usuários classificados como VIP não resolvidos em até 2 horas após sua abertura, desde que não dependa de formatação, garantia de terceiros ou de substituição de peça(s);
• Pontualidade: mínimo de 99,5% do somatório de todas as ordens de serviços/chamados no mês entregues no prazo em relação às ordens de serviço/chamados solicitados no período. É considerado como prazo, dentro do horário da Central de Atendimento, excetuando-se clientes VIP (prazo acima) e tarefas que não envolvam parada de serviços críticos:
1- 1 hora útil para as tarefas S-05, S-53 e S-54 do Anexo III.
2- 2 horas úteis para as tarefas S-06, S-07, S-08, S-20, S-22 e S-28 do Anexo III.
3- 3 horas úteis para as tarefas S-15, S-29, S-31, S-39 e S-52 do Anexo III.
4- 4 horas úteis desde a abertura, desde que não dependa de formatação, substituição de peça(s) ou de terceiros na Antaq Sede;
5- 6 horas úteis desde o primeiro atendimento, desde que não dependa de formatação, substituição de peça(s) ou de terceiros, nas regionais;
6- 12 horas úteis desde o primeiro atendimento, para formatação, substituição de peça(s) ou resposta de terceiros na Antaq Sede;
7- 16 horas úteis desde o primeiro atendimento, para formatação, substituição de peça(s) ou resposta de terceiros nas regionais;
• Qualidade: nota mínima de 7 no somatório das notas das avaliações efetuadas no mês divididos pela quantidade de avaliações efetuadas no período;
• Retrabalho: máximo de 3% de reincidência de chamados no mês para o mesmo equipamento e usuário;</td></tr>
<tr><td>Limites e Glosas</td><td>INDICADORES

Espera
Mínimo Aceitável
15%
Nível máximo esperado
Até 3%

VIP
Mínimo Aceitável
10%
Nível máximo esperado</td><td>Ocorrência
De 12,1% a 15%
De 9,1% a 12%
De 7,1% a 9%
De 5,1% a 7%
De 3,1% a 5%
Ocorrência
De 9,1% a 10%
De 7,1% a 9%
De 5,1% a 7%</td><td>Desconto no Pagamento da Fatura do período
5,00%
4,00%
3,00%
2,00%
1,00%
Desconto no Pagamento da Fatura do período
5,00%
4,00%
3,00%</td></tr>
</table>

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1075

	Até 3%	De 3,1% a 5%	2,00%
	Pontualidade Mínimo Aceitável 85% Nível máximo esperado >=99,5%	**Ocorrência**	**Desconto no Pagamento da Fatura do período**
		De 85,0% a 88%	5,00%
		De 88,1% a 91%	4,00%
		De 91,1% a 94%	3,00%
		De 94,1% a 97%	2,00%
		De 97,1% a 99,4%	1,00%
	Qualidade Mínimo Aceitável 7 Nível máximo esperado Entre 8,5 e 10,0	**Ocorrência**	**Desconto no Pagamento da Fatura do período**
		<7,0	5,00%
		De 7,0,1 a 7,5	3,00%
		De 7,6 a 8,0	2,00%
		De 8,1 a 8,4	1,00%
	Retrabalho Mínimo Aceitável 15% Nível máximo esperado 3%	**Ocorrência**	**Desconto no Pagamento da Fatura do período**
		De 12,1% a 15%	5,00%
		De 9,1% a 12%	4,00%
		De 7,1% a 9%	3,00%
		De 5,1% a 7%	2,00%
		De 3,1% a 5%	1,00%

Nota 1: É considerada hora útil aquela que se insere no horário de funcionamento da Central de Atendimento.
Nota 2: O tempo decorrido por conta de terceiros (reposição de peças, suporte do fabricante, malote, SEDEX, etc.) não será considerado para efeitos de SLA da CONTRATADA para o atendimento do chamado, apenas o tempo decorrido a cargo da CONTRATADA.

CONSIDERAÇÕES GERAIS

Período de Validação dos Indicadores. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato, considerando as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.

Percentual máximo de glosas. A soma total das glosas aplicadas no acordo de qualidade não deverá ser superior a 50% (cinquenta por cento). Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida devendo o Gestor do contrato encaminhar o relatório de ocorrências para a administração da Contratada com o objetivo de aplicação das sanções administrativas previstas.

Novos serviços críticos. Para inclusão de novos serviços críticos no acordo deverá a CONTRATANTE conceder um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1076

ANEXO V – REQUISITOS DA FERRAMENTA DE GESTÃO DE CHAMADOS

Sistema Integrado de Gerenciamento de Serviços

A seguir é apresentada lista exemplificativa – mas não exaustiva – dos Indicadores de Níveis de Serviço a serem monitorados.

1 **Rede de Computadores**

1.1 Disponibilidade do serviço de Active Directory;

1.2 Disponibilidade do serviço de Banco de Dados;

1.3 Disponibilidade do serviço de correio eletrônico;

1.4 Disponibilidade do serviço de DHCP;

1.5 Disponibilidade do serviço de DNS;

1.6 Disponibilidade dos serviços de file Server;

1.7 Disponibilidade dos serviços de armazenamento de dados (STORAGE);

1.8 Disponibilidade dos Sistemas de Negócio críticos da Antaq;

1.9 Tempo Médio para início do atendimento aos usuários no primeiro nível;

1.10 Tempo Médio de atendimento aos usuários no primeiro nível;

1.11 Tempo Médio para início do atendimento aos usuários no segundo nível;

1.12 Tempo Médio de atendimento aos usuários no segundo nível.

2 Segurança da Informação

2.1 Disponibilidade dos serviços de Firewall e endpoint:

2.2 Intrusion prevention system;

2.3 Anti-Spam;

2.4 Data Leak Prevention;

2.5 Filtro de conteúdo Web.

2.6 Disponibilidade do serviço de antivírus.

3 Web

3.1 Disponibilidade dos serviços WEB (intranet e internet);

3.2 Disponibilidade do Switch Perimetral;

3.3 Disponibilidade dos serviços de firewall;

3.4 Disponibilidade da Infovia;

3.5 Disponibilidade dos roteadores WAN;

Outros indicadores serão agregados a lista acima, cabendo a ressalva de que a CONTRATADA disponibilizará a ferramenta para extração automática destes indicadores. No caso de serviços providos

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1077

por fabricantes/concessionárias, a extração dos dados se dará pela ferramenta disponibilizada por terceiros caso sua integração com a ferramenta não seja possível.

As seguintes funcionalidades são esperadas pela ferramenta de gerenciamento de serviços:

1. Permitir categorizar Incidentes;
2. Interface WEB;
3. Permitir configurar alertas no caso de alterações no conteúdo de incidentes;
4. Permitir que o usuário final ou analistas anexem links para documentos ao incidente;
5. Permitir que o usuário final ou analistas anexem documentos, planilhas ou imagens completos ao incidente;
6. Permitir a priorização dos incidentes;
7. Permitir que os incidentes sejam direcionados para grupos específicos dependendo de sua categoria;
8. Disponibilizar interface WEB para que os usuários finais possam abrir os incidentes sem a interação de um analista;
9. Possibilitar o relacionamento dos incidentes com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições;
10. Permitir a abertura de incidentes através de e-mail;
11. Permitir que os incidentes possam ser associados aos itens de configuração cadastrados no CMDB;
12. Permitir a geração de problemas e de solicitações de mudanças a partir de um incidente;
13. Possibilitar o registro das soluções dos incidentes e disponibilizar a geração de documentos de conhecimento a partir destes registros (base de conhecimento);
14. Monitorar e emitir relatórios sobre os incidentes;
15. Permitir categorizar Problemas;
16. Permitir atuar preventivamente na detecção de problemas através do uso de técnicas de análise de tendências;
17. Permitir que o analista anexe links para documentos ao problema;
18. Permitir que o analista anexe documentos, planilhas ou imagens completos ao problema;
19. Permitir a priorização dos problemas;
20. Permitir que os problemas sejam direcionados para grupos específicos dependendo de sua categoria;
21. Possibilitar o relacionamento dos problemas com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições;
22. Permitir a abertura de problemas através de e-mail;
23. Permitir criar um fluxo de aprovações para as mudanças;
24. Permitir gerenciar as atividades de implantação das mudanças;
25. Monitorar e emitir relatórios sobre a implantação das mudanças;
26. Permitir revisar e encerrar os processos de mudanças;
27. Possuir calendário de visualização para facilitar o planejamento das mudanças;
28. Permitir que o analista anexe links para documentos à solicitação de mudança;
29. Permitir que o analista anexe documentos, planilhas ou imagens completos à solicitação de mudança;
30. Permitir a priorização das solicitações de mudança;
31. Permitir que as mudanças sejam direcionadas para grupos específicos dependendo de sua categoria;
32. Permitir o desenho de fluxos (com tarefas e decisões);
33. Permitir a vinculação de telas para as atividades (telas dinâmicas);

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1078

34. Permitir executar qualquer fluxo desenhado na ferramenta;
35. Permitir gravar e guardar múltiplos processos de workflow;
36. Permitir associação de fluxo a ANS (Acordo de Nível de Serviço);
37. Permitir que os controles de acesso para abrir, modificar e fechar incidentes sejam realizados com base em condições preestabelecidas;
38. Gerar trilhas de auditoria de todas as atualizações de registro de incidentes;
39. Permitir visualização do CMDB de forma hierárquica (árvore de relacionamento entre os Itens de Configuração – IC's);
40. Permitir integração com sistemas de e-mail;
41. Permitir a priorização automática, apontamento e escalação de incidentes baseados em registros de categorização;
42. Permitir a escalada automática de incidentes baseados em usuários afetados;
43. Permitir a abertura, modificação e encerramento de incidentes somente por pessoas autorizadas, possibilitando criar permissões para que uma pessoa ou um grupo tenha esses acessos a um determinado grupo de incidente;
44. Permitir indicadores de prioridade, impacto e urgência (severidade) na alocação dos registros de Incidentes;
45. Permitir o roteamento automático de incidentes para grupos ou equipes de atendimento;
46. Permitir atribuir e notificar incidentes de alta prioridade para destinos múltiplos;
47. Permitir priorizar, assinalar e escalar automaticamente os incidentes baseados na categoria destes, ou no tipo de usuário afetado;
48. Permitir encontrar uma solução / procedimentos e associar a solução / procedimento ao incidente;
49. Permitir enviar e-mail para o usuário e equipe de suporte responsável quando o incidente / requisição de serviço / problema / mudança forem atualizados ou resolvidos;
50. Permitir enviar e-mail para o usuário com o link da aplicação de pesquisa de satisfação de atendimento;
51. Permitir reabrir um incidente fechado;
52. Permitir que as equipes de suporte e Service Desk tenham acesso ao pacote de resoluções comuns (base de conhecimento);
53. Prover acesso remoto às estações dos usuários via rede LAN/WAN;
54. Permitir que a cada registro de incidente contenha um ou mais campos para gravar informações de contato e especificação de canais para retorno;
55. Permitir que um registro de incidentes possa ser escalado com base em condições preestabelecidas ou substituir condições manualmente;
56. Permitir que os registros de incidentes tenham um ou mais campos para gravar resolução de informações, incluindo data de resolução e tempo;
57. Permitir o registro de incidentes contenha um ou mais campos para gravar encerramento, categorização, incluindo data e hora de encerramento;
58. Permitir a integração com SLA para monitorar e controlar o tempo de resposta de incidentes e tempo de resolução com base em prioridade e / ou níveis de serviço;
59. A ferramenta Permitir automatizar o cálculo de prioridade com base no impacto definido e fatores de Urgência;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1079

60. Permitir enviar e-mail ao solicitante quando da abertura e encerramento do chamado, além de poder configurar notificação sobre o andamento do incidente/solicitação;
61. Permitir anexar quaisquer tipos de arquivos (.doc, .xls, .jpg, .pdf e outros);
62. Permitir definir campos mandatórios para problemas sem necessidade de alteração de código;
63. Permitir a criação, modificação e encerramento de registro de problemas, com os devidos registros de data, hora, usuário entre outros atributos;
64. Permitir rotear problemas entre grupos solucionadores;
65. Permitir criar tabela de impacto e urgência para o registro de problemas;
66. Permitir rastrear o ciclo de vida de tratamento de problemas;
67. Permitir acesso a base de erros conhecidos;
68. Permitir texto livre para descrição do problema;
69. Permitir a integração com CMDB para atualizações de registro;
70. Permitir associar um registro de incidente a um problema;
71. Permitir a abertura de um problema a partir de um registro de incidente;
72. Permitir o envio de e-mail para os envolvidos na investigação/solução e público atingido;
73. Permitir criar regras de alertas;
74. Permitir a geração de registro de mudança;
75. Permitir o acesso controlado aos registros de abertura de mudança;
76. Permitir o acesso gerenciado do módulo de mudança ao CMDB;
77. Permitir o gerenciamento do ciclo de vida de uma RDM;
78. Permitir criar grupos autorizadores de mudança;
79. Permitir criar o CAB (Comitê de Autorização de Mudança) e inserir os devidos membros autorizadores;
80. Permitir criar diferentes status da mudança, inclusive rejeição;
81. Permitir avaliar o impacto das mudanças para poder aprovar o registro de mudança;
82. Permitir realizar retorno de status de um registro de mudança;
83. Permitir fechar um erro conhecido e um problema, quando a mudança relacionada for encerrada;
84. Permitir a comunicação de agendamento de atividades para os envolvidos nas RDM's;
85. Permitir a integração com processo de gerenciamento de mudança;
86. Permitir a atualização do CMDB, quando uma mudança em um IC for realizada;
87. Permitir o acesso ao módulo de gerenciamento da configuração para auxiliar a construção de um registro de mudança;
88. Permitir o acesso aos demais módulos relacionados a mudança.
89. Permitir o cadastramento de informações para o planejamento, execução e aferição de níveis de serviço;
90. Permitir criar um registro de Nível de Serviço vinculado, para acompanhar o serviço que está sendo prestado;
91. Permitir identificar atributos de impacto nos ANS (Acordo de Nível de Serviço), como clientes VIP;
92. Permitir o registro de detalhes de conteúdo do SLA, incluindo data do contrato, escopo, contatos e objetivos;
93. Permitir acomodar detalhes de Acordos de Nível Operacional (ANO);

94. Permitir o cadastro de informações de serviços (com possibilidade de criação de liberação) e controle de situação (Ativos e Inativos);
95. Permitir a definição do Catálogo de Serviços e o registro de descrição de serviços, assim como de seus atributos, incluindo custo em UST;
96. Permitir o cadastro de palavras gêmeas para efeitos de pesquisa na base de conhecimento. (Ex: “Desktop” = “Computador”, “empregado” = “usuário”, “HD” = “Disco rígido”, entre outras);
97. Permitir a criação de categorias para publicação dos documentos;
98. Permitir indexar a base de conhecimento para disponibilizar pesquisas por palavras-chave;
99. Permitir aos usuários e analistas enviar comentários sobre o documento de conhecimento;
100. Permitir configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário;
101. Permitir implantar o versionamento de documentos da base de conhecimento de forma automática;
102. Permitir disponibilizar a base de conhecimento acessível na web ou intranet;
103. Permitir relacionar IC aos usuários;
104. Permitir o rastreamento e registro automático dos itens de configuração presentes na infraestrutura (CMDB Discovery);
105. Permitir realizar o inventário automático de todas as estações de trabalho da rede, capturando informações relativas ao hardware e softwares instalados, bem como registrando e notificando todas as alterações ocorridas;
106. Permitir apresentar em árvore as informações de ativos e configuração;
107. Permitir a realização do inventário no momento (identificando os IC’s ligados no momento);
108. Permitir realizar a instalação remota de software (programada);
109. Permitir inventariar e gerenciar as informações sobre o parque de informática;
110. Permitir classificar os tipos de ativos;
111. Permitir acesso remoto das estações de trabalho mediante software de controle proprietário;
112. Permitir acesso controlado ao CMDB;
113. Permitir o registro e gerenciamento de um item de configuração (IC);
114. Permitir validar automaticamente um item de configuração;
115. Permitir criar relacionamento entre itens de configuração;
116. Registra log de todas as alterações realizadas nos itens de configurações;
117. Permitir registrar status dos itens de configuração;
118. Integração dos registros de IC’s com o módulo de incidentes;
119. Permitir o registro de vários IC’s por quantidade de RDM’s;
120. Permitir trilha de auditoria por registro de logs;
121. Permitir automatizar o histórico do ambiente com base nas informações do IC’s;
122. Permitir adequar os registros de IC’s ao modelo de funcionamento organizacional;
123. Possui solução de gráficos e relatórios em dashboard;
124. Permitir criar mecanismo de atribuir relevância ao conteúdo (5 estrelas - nota);
125. Permitir a navegação por árvore de pastas;
126. Permitir apresentar o conteúdo, o número de acessos e a nota (conforme as estrelas);

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1081

127. Permitir a inserção de figuras e links nos documentos da base de conhecimento;
128. Permitir controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento;
129. Permitir configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário;
130. Permitir aos usuários e analistas enviar comentários sobre o documento de conhecimento;
131. Permitir realizar leitura de e-mail para incidentes e requisições de serviços;
132. Permitir criar mecanismo de visualização de serviços disponíveis ao usuário no portal;
133. Permitir manter o histórico de configuração, mudanças, e alterações dos IC.
134. A solução deve permitir a consulta ao histórico de mudanças de um IC para propósitos de auditoria (ex: data de instalação, registro de mudanças, localização prévia, usuário ou grupo que realizou a mudança).
135. A solução deve permitir remessa de advertências aos operadores responsáveis pelos chamados, a seus supervisores em caso de atraso no tempo de atendimento, utilizando disparo automático de e-mails.
136. A solução deve permitir que os registros de incidentes possam associar-se a registros de problemas já existentes, ou então criar um novo registro de já contendo os principais dados do incidente aberto, sem a necessidade de preencher esses dados manualmente.
137. A solução deve possibilitar inclusão e atualização dos dados contidos na Base de Conhecimento.
138. A solução deve possibilitar a identificação de reincidências de problemas.
139. A solução deve disponibilizar a definição de um catálogo de serviços e seus atributos.
140. A solução deve possuir como campos, ao menos, data de criação, data de expiração e proprietário do documento.
141. Para o gerenciamento de infraestrutura de redes, a ferramenta deve permitir:
    141.1 Visualizações que permitam monitorar a saúde dos Serviços em tempo real, relacionando os Serviços a Clientes afetados pelas falhas da infraestrutura;
    141.2 Geração de alarmes da saúde do serviço e da violação e degradação de Níveis de Serviço;
    141.3 Determinação de períodos de manutenção do Serviço, excluindo qualquer parada do Serviço neste período de impactos nos Níveis de Serviço;
    141.4 Análise de tendência do Nível de Serviço para o período corrente, indicando de forma gráfica se o Nível de Serviço será ou não cumprido ao fim do período.
142. A ferramenta deve permitir a geração de relatórios de Alarmes, Inventário e Disponibilidade contemplando minimamente:
    142.1 Possibilitar o agendamento de geração dos relatórios uma única vez e em períodos recorrentes. O relatório gerado deve ficar disponível para acesso via web;
143. Os relatórios poderão ser impressos e salvos, no mínimo, nos seguintes formatos: MS Excel, MS Word, PDF e RTF.
144. Quanto ao tempo de gerenciamento do Tempo de Resposta de Aplicações o sistema precisa fornecer um uma *baseline* automática e inteligente baseado em desvio de resposta do sistema que irá notificar a equipe de TI quando métricas específicas de tempo desviarem do tempo de resposta normal.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1082

145. O sistema deverá fornecer mecanismos para definição de configuração de limites para violação de tempo de resposta que irão gerar alertas quando forem ultrapassados.
146. O sistema precisa suportar a capacidade de definir múltiplos limites relacionados a métricas do servidor, aplicação e rede.
147. A ferramenta deverá disponibilizar uma visão integrada dos servidores físicos e virtuais, multi-plataforma, suportando pelo menos Microsoft HyperV e demais tecnologias constantes do ambiente tecnológico constantes deste Termo de Referência.
148. Para efeito de validação da prova de conceito, o seguinte roteiro será estabelecido e seguido:
    - 148.1 Licitante disponibilizará a ferramenta de controle de chamados e de SLA a ser homologada configurada para uso pela Antaq.
    - 148.2 Uma base de dados de um dos contratos da licitante deverá ser migrada pela própria para a instalação, contendo a quantidade média de chamados exigida pela atestação técnica, com um período de 2 meses de atendimento, sendo 1 mês com SLA mensal atingida e 1 mês com SLA mensal não atingida. Dados do site origem, clientes, contatos e demandantes, tais como nome e telefone devem ser mascarados.
    - 148.3 Relatórios gerenciais serão executados sobre a base migrada com acompanhamento da licitante para a constatação da SLA dos períodos pesquisados.
    - 148.4 Chamados serão inseridos, observando-se as funcionalidades descritas acima e a SLA do respectivo período será gerada para conferência.
    - 148.5 Ativos CMDB de teste poderão ser linkados na ferramenta para testes.
    - 148.6 Logs dos ativos de TIC da Antaq gerados pela ferramenta Nagios poderão ser importados na ferramenta, se possível, para geração de relatórios.
    - 148.7 Chamados serão alterados ou excluídos e a SLA do respectivo período será gerada para conferência.
    - 148.8 Durante a transição, este roteiro será refeito, com testes adicionais de abertura de chamados pró-ativos, feitos pela ferramenta de monitoramento.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1083

ANEXO VI – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA EQUIPE

Certificações e Treinamentos Exigidos

A indicação das certificações e treinamentos exigidos faz parte dos pressupostos e restrições de cada tarefa, pertinente à sua complexidade. Tais requisitos não se aplicam às tarefas projetizadas, pois poderá haver alocação dinâmica conforme a demanda. O quadro abaixo apresenta as certificações e treinamentos aplicáveis em termos de tecnologias e plataformas para sustentação do ambiente computacional da ANTAQ.

Código	Certificações
1	Microsoft Certified Technician Specialist MCTS (Windows 7)
2	MCITP- Database Administrator 2008 (ou superior)
3	MCITP - Microsoft Certified IT Professional (Enterprise Administrator)
	Treinamentos
4	COBIT (mínimo 16 horas)
5	PMP (mínimo 40 horas)
6	ITIL Foundation (mínimo 16 horas)
7	Instalação, configuração e administração do Microsoft HYPER V – Alta Disponibilidade (mínimo 40 horas)
8	Instalação, configuração e administração do SGBD no qual o sistema de gestão de demandas será persistido (mínimo 24 horas)
9	Administração de sistemas de armazenamento NetApp/DATA ONTAP (mínimo 24 horas)
10	Administração do Ubuntu Server (mínimo 16 horas)
11	ISO 27002 (mínimo 8 horas)
12	Administração e Instalação de agentes da Suíte TrendMicro Office Scan (mínimo 8 horas)
13	Administração de equipamentos de network Huawei ou Brocade (mínimo 8 horas)
14	Administração e configuração do HP Data Protector (mínimo 8 horas)

ANEXO VII – MODELOS DE ORDEM DE SERVIÇO

A seguir listamos modelos de Ordens de Serviço mensais que servirão de base para o formato definitivo a ser implementado durante a fase de transição.

1 - 1º nível (Atendimento Telefônico)

ORDEM DE SERVIÇO Nº X **Contrato XXXX** **Contratada: XXXX**	TAREFA: R-02 Execução Início: 01/xx/14 Execução Final: 30/xx/14

Área Requisitante: • STI - Secretaria de Tecnologia da Informação - ANTAQ	**Tipo:** **ROTINEIRA** **Custo Previsto:** **R$ X,XX**
Tarefa/Demanda: **Operação de central de suporte das 07:00 as 19:00 em dias úteis.** **Estimativa: 12 horas x 22 dias/mês**	**Objetivo:** 1. Padronização, desempenho e controle; 2. Registrar, coletar informações, classificar, solucionar e responder as dúvidas e problemas reportados pelos usuários, a partir de consultas a scripts personalizados, possibilitando agilidade na resolução de problemas e falhas, padronização dos serviços e ganho de produtividade Dos usuários da Antaq; 3. Encaminhamento dos chamados para a resolução de problemas e recuperação de falhas por parte das equipes de suporte de 2º e de 3º níveis, quando identificada esta necessidade.

LISTA DE ATIVIDADES	
1.	Recepcionar ligações telefônicas e registrar chamados abertos por telefone. Registrar chamados abertos diretamente pelos usuários utilizando a interface Web do sistema de atendimento ou e-mail.
2.	Efetuar triagem e classificação das solicitações de acordo com procedimento documentado na base de conhecimento;
3.	Consultar base de conhecimento e executar procedimentos de atendimento de primeiro nível;
4.	Encaminhar o chamado para atendimento de 2º nível quando da impossibilidade de resolução em primeiro nível
5.	Reabrir sub-chamados para origem quando fechados inadequadamente
6.	Atualizar ou incluir, quando inexistente, na Base de Conhecimento a documentação do procedimento utilizado para prestar o atendimento, cobrando-a da área técnica.
7.	Concluir e fechar o chamado, confirmando com o usuário o restabelecimento das funcionalidades reclamadas.

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	**Conforme Quadro 7 do Anexo IV**

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES

1. Os telefones devem estar conectados à central de telefonia privativa que possua funcionalidade de visualização dos números de telefones que chamam;
2. Os operadores devem ser treinados e ter conhecimento em: atendimento ao público, uso de recursos de telessuporte (telefone, microcomputadores, operação do sistema de gestão), normas e procedimentos gerais do CONTRATANTE, e suporte aos softwares aplicativos e hardware de uso padrão;
3. Toda OS aberta deve ser informada ao demandante (usuário de TI solicitante) para controle e acompanhamento do atendimento;
4. A CONTRATADA deve estruturar e manter continuamente atualizada a base de conhecimento, que contém as orientações para atendimentos (scripts), aprimorando a resolução de problemas pelo telessuporte;
5. O encerramento do chamado deve ser precedido da comunicação/confirmação da conclusão do atendimento com o usuário demandante;
6. A Ordem de Serviço reaberta para o mesmo atendimento, que tenha sido encerrada inapropriadamente, deverá ser associada a OS original, da qual serão contados os prazos originais para atendimento;
7. Aleatoriamente as Ordens de Serviço concluídas serão verificadas com os demandantes, a fim de confirmar o atendimento e a qualidade dos serviços. Caso o usuário não confirme a conclusão do atendimento, a OS será reaberta mantendo-se os prazos originais para atendimento.

Solicitação	Autorização
Solicitante dos Serviços Carimbo/Data	Fiscal de 1º e 2º níveis do Contrato Carimbo/Data
Aprovação	**Execução**
Gestor do Contrato Carimbo/Data	Preposto da Contratada Carimbo/Data

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1085

2 – 2º Nível (Suporte presencial)

ORDEM DE SERVIÇO Nº X **Contrato XXXX** **Contratada: XXXX**	TAREFA: R-03 Execução Início: 01/xx/14 Execução Final: 30/xx/14

Área Requisitante: • STI - Secretaria de Tecnologia da Informação - ANTAQ	**Tipo:** **ROTINEIRA** **Custo Previsto:** **R$ X,XX**
Tarefa/Demanda: Suporte presencial aos usuários de TI das unidades do Órgão contratante em dias úteis das 07:00 as 19:00, de acordo com nível de atendimento contratado. **Estimativa: 12 horas x 22 dias/mês**	**Objetivo:** Atendimento técnico envolvendo hardware e software realizado de forma presencial na estação dos usuários dos serviços de TIC da CONTRATANTE.

LISTA DE ATIVIDADES
1. *A abertura de chamados para este nível de atendimento é realizada pelo encaminhamento de chamados do Telessuporte (1º Nível);* 2. *O encerramento do chamado deve ser precedido da comunicação/confirmação da conclusão do atendimento ao usuário demandante;* 3. *As soluções que não constem da base de conhecimento deverão ser registradas para inclusão/atualização, possibilitando maior eficiência nos atendimentos futuros;* **4.** *Se o técnico identificar que a resolução do problema é de competência do 3º nível, deve encaminhá-lo, via sistema, para a equipe responsável;*

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	**Conforme Quadro 5 e 7 do Anexo IV**

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES

1. Os telefones devem estar conectados à central de telefonia privativa que possua funcionalidade de visualização dos números de telefones que chamam;
2. Os operadores devem ser treinados e ter conhecimento em: atendimento ao público, uso de recursos de telessuporte (telefone, microcomputadores, operação do sistema de gestão), normas e procedimentos gerais do CONTRATANTE, e suporte aos softwares aplicativos e hardware de uso padrão;
3. Toda OS aberta deve ser informada ao demandante (usuário de TI solicitante) para controle e acompanhamento do atendimento;
4. A CONTRATADA deve estruturar e manter continuamente atualizada a base de conhecimento, que contém as orientações para atendimentos (scripts), aprimorando a resolução de problemas pelo telessuporte;
5. O encerramento do chamado deve ser precedido da comunicação/confirmação da conclusão do atendimento com o usuário demandante;
6. A Ordem de Serviço reaberta para o mesmo atendimento, que tenha sido encerrada inapropriadamente, deverá ser associada a OS original, da qual serão contados os prazos originais para atendimento;
7. Aleatoriamente as Ordens de Serviço concluídas serão verificadas com os demandantes, a fim de confirmar o atendimento e a qualidade dos serviços. Caso o usuário não confirme a conclusão do atendimento, a OS será reaberta mantendo-se os prazos originais para atendimento.

Solicitação	Autorização
Solicitante dos Serviços Carimbo/Data	Fiscal de 1º e 2º níveis do Contrato Carimbo/Data
Aprovação	**Execução**
Gestor do Contrato Carimbo/Data	Preposto da Contratada Carimbo/Data

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1086

2 - 3º Nível (Sustentação)

ORDEM DE SERVIÇO Nº X **Contrato XXXX** **Contratada: XXXX**	TAREFA: R-04 Execução Início: 01/xx/14 Execução Final: 30/xx/14

Área Requisitante: • STI - Secretaria de Tecnologia da Informação - ANTAQ	**Tipo:** **ROTINEIRA** **Custo Previsto:** **R$ X,XX**
Tarefa/Demanda: Suporte presencial aos serviços e ativos de TI no centro de dados do Órgão contratante em dias úteis das 08:00 as 19:00, de acordo com nível de atendimento contratado e sustentação do ambiente a qualquer tempo por via remota ou não. **Estimativa: 11 horas x 22 dias/mês** para atendimento de 3º nível **Plantão** para sustentação	**Objetivo:** Atendimento técnico envolvendo hardware e software realizado no centro de dados dos serviços de TIC da CONTRATANTE ou por via remota.

LISTA DE ATIVIDADES
1. *A abertura de chamados para este nível de atendimento pode realizada pelo encaminhamento de chamados do Telessuporte (1º Nível), por notificação de incidente pela equipe de monitoramento ou por demanda* 2. *Todo chamado deve ser informado conforme matriz de comunicação;* 3. *O encerramento do chamado deve ser precedido da comunicação/confirmação da conclusão do atendimento ao responsável definido na matriz de comunicação;* 4. *As soluções que não constem da base de conhecimento deverão ser registradas para inclusão/atualização, possibilitando maior eficiência nos atendimentos futuros;* **5.** *Caso o técnico identificar que a resolução do problema é de competência do fornecedor, deve encaminhá-lo, via chamado junto ao mesmo, para atuação da equipe de recuperação, e informar no ticket a situação pendente e a previsão de retorno;* **6.** *Devem ser propostas melhorias e registradas lições aprendidas para quaisquer eventos com serviços críticos no esquema PDCA e conforme metodologia ITIL;*

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	**Conforme Quadro 1, 2, 3, 5 e 6 do Anexo IV**

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES

1. Toda OS aberta deve ser informada ao demandante (usuário de TI solicitante) ou responsável na matriz de comunicação em caso de incidente para controle e acompanhamento do atendimento;
2. A CONTRATADA deve estruturar e manter continuamente atualizada a base de conhecimento, que contém as orientações para atendimentos (scripts), aprimorando a resolução de problemas pelo telessuporte ou pela equipe de monitoramento;
3. O encerramento do chamado deve ser precedido da comunicação/confirmação da conclusão do atendimento com o usuário demandante ou responsável na matriz de comunicação;
4. A Ordem de Serviço reaberta para o mesmo atendimento, que tenha sido encerrada inapropriadamente, deverá ser associada a OS original, da qual serão contados os prazos originais para atendimento;
5. Aleatoriamente as Ordens de Serviço concluídas serão verificadas com os demandantes, a fim de confirmar o atendimento e a qualidade dos serviços. Caso o usuário não confirme a conclusão do atendimento, a OS será reaberta mantendo-se os prazos originais para atendimento.

Solicitação	Autorização
Solicitante dos Serviços Carimbo/Data	Fiscal de 3º nível do Contrato Carimbo/Data
Aprovação	**Execução**
Gestor do Contrato Carimbo/Data	Preposto da Contratada Carimbo/Data

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1087

3 - Monitoramento e Operação

ORDEM DE SERVIÇO Nº X **Contrato XXXX** **Contratada: XXXX**	TAREFA: R-01 Execução Início: 01/xx/14 Execução Final: 30/xx/14

Área Requisitante: • STI - Secretaria de Tecnologia da Informação - ANTAQ	**Tipo:** **ROTINEIRA** **Custo Previsto:** **R$ X,XX**
Tarefa/Demanda: Monitoramento dos serviços e ativos de TI do centro de dados do Órgão contratante em regime 24x7, por via remota. **Estimativa: 24x7x31/mês**	**Objetivo:** Monitoramento da disponibilidade de ativos e serviços do centro de dados de TIC da CONTRATANTE por via remota.

LISTA DE ATIVIDADES
1. *Comunicação tempestiva segundo a matriz de comunicação sobre qualquer ativo, item de configuração ou serviço que esteja sofrendo evento, identificado ou não, que afete sua disponibilidade ou performance;* 2. *Falhas na comunicação de incidentes por ocorrência de ativos, itens de configuração ou serviços que não constem da base de monitoramento deverão ser registradas para pronta inclusão/atualização, possibilitando seu monitoramento futuro;* **3.** *Devem ser propostas melhorias e registradas lições aprendidas para quaisquer eventos com serviços críticos no esquema PDCA e conforme metodologia ITIL;*

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	**Conforme Quadro 1 e 4 do Anexo IV**

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇOES

1. Em caso de incidente todo ticket aberto deve ser informado tempestivamente ao responsável do 3º nível apontado na matriz de comunicação, para recuperação do ativo/serviço/negócio, através de meio telemático ou telefônico que expressamente confirme a notificação e ciência;
2. O responsável não tendo sido encontrado para contato, deve o chamado ser escalado para outro responsável segundo a hierarquia expressa na matriz de comunicação bem como para o Líder Técnico da CONTRATADA;
3. O encerramento do chamado deve ser precedido da comunicação/confirmação da conclusão do atendimento com o usuário demandante ou responsável na matriz de comunicação;
4. A CONTRATADA deve estruturar e manter continuamente atualizada a base de conhecimento, que contém as orientações para atendimentos (scripts), aprimorando a resolução de problemas pelo telessuporte ou pela equipe de monitoramento;
5. A Ordem de Serviço reaberta para o mesmo atendimento, que tenha sido encerrada inapropriadamente, deverá ser associada a OS original, da qual serão contados os prazos originais para atendimento;
6. Aleatoriamente as Ordens de Serviço concluídas serão verificadas com os demandantes, a fim de confirmar o atendimento e a qualidade dos serviços. Caso o usuário não confirme a conclusão do atendimento, a OS será reaberta mantendo-se os prazos originais para atendimento.

Solicitação	Autorização
Solicitante dos Serviços Carimbo/Data	Fiscal de 3º nível do Contrato Carimbo/Data
Aprovação	**Execução**
Gestor do Contrato Carimbo/Data	Preposto da Contratada Carimbo/Data

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1088

ANEXO VIII – MODELO DE RELATÓRIO MENSAL DE SERVIÇOS

A seguir listamos modelo de Relatório mensal que servirá de base para o formato definitivo a ser implementado durante a fase de transição. Este é um quadro resumo: deverão ser anexados gráficos com percentuais de disponibilidade por host/serviço, quantitativo de atendimentos telefônicos fechados/pendentes/reabertos, os tempos de atendimento, eventos e incidentes notificados e não notificados, e outros relatórios adicionais automatizados da ferramenta de gestão de serviços conforme requisitos deste Termo de Referência. O itens designados “medidas tomadas” e “proposta de melhoria” podem apontar para atas de reunião ou outro(s) arquivo(s) externo(s).

RELATÓRIO MENSAL DE SERVIÇOS Nº X **Contrato XXXX** **Contratada: XXXX**	Período Validação Início: 01/xx/14 a 30/xx/14

• **Área Requisitante:** STI - Secretaria de Tecnologia da Informação - ANTAQ	**Custo Previsto:** R$ X,XX
Objetivo: Documentar a execução do contrato no período supracitado visando seu pagamento	.

Percentuais de SLA do período
SLA 1º nível (Atendimento): %
SLA 2º nível (Suporte presencial): %
SLA 3º nível (Sustentação): %
SLA Monitoramento: %

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	**Conforme Anexo IV**

Execução

Nº OS	Qtd Tarefas	Custo Previsto	Custo Realizado	Percentual Glosado	Custo Total	Valor Autorizado R$
						TOTAL: R$

Glosas de Qualidade Aplicadas	**Nº de Ocorrências**	**% Aplicado**	**UST Glosadas**
Incidentes Ocorridos no período	**Medidas tomadas**	**Proposta de melhoria**	**Outras observações**

Elaboração	Conferência
Preposto da Contratada Carimbo/Data	Fiscal de 1º e 2º níveis do Contrato Carimbo/Data
Aprovação	**Conferência**
Gestor do Contrato Carimbo/Data	Fiscal de 3º nível do Contrato Carimbo/Data

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1089

AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS

GERÊNCIA DE LICITAÇÃO E CONTRATOS

Pregão Eletrônico nº 03/2014

AVISO DE LICITAÇÃO

A **ANTAQ - Agência Nacional de Transportes Aquaviários**, por intermédio de seu Pregoeiro Oficial, designado pela Portaria nº 24, de 27 de fevereiro de 2013, doravante referida simplesmente como ANTAQ torna público para conhecimento dos interessados que na data, horário e local abaixo indicados realizará licitação na modalidade de PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, do tipo MENOR PREÇO GLOBAL, objetivando a contratação de empresa especializada para prestar serviços, em lote único, de sustentação e suporte ao ambiente computacional da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – Antaq, conforme condições constantes do Edital e de seus Anexos.

AMPARO LEGAL:

1. Constituição Federal, de 05 de outubro de 1988
2. Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002
3. Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005
4. Lei nº 8.666, de 23 de junho de 1993
5. Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006
6. Instrução Normativa MPOG nº 02/2008 e suas alterações
7. Instrução Normativa MPOG nº 04/2008 e suas alterações
8. Demais legislações pertinentes

RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇO:

- DAS 08:00 HS DO DIA 24/03/2014 ATÉ AS 09:59 HS DO DIA 03/04/2014

DATA E HORÁRIO DE ABERTURA DAS PROPOSTAS E SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS:

- A PARTIR DAS 10:00 HS DO DIA 03/04/2014

HORÁRIO DE REFERÊNCIA:

- HORÁRIO OFICIAL DE BRASÍLIA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1090

SITIOS PARA RETIRADA DO EDITAL:

www.comprasnet.gov.br e www.antaq.gov.br

SITIO PARA REALIZAÇÃO DO PREGÃO:

www.comprasnet.gov.br

E-MAIL PARA ESCLARECIMENTOS:

glc@antaq.gov.br

Não havendo expediente na data marcada a sessão fica automaticamente adiada para o primeiro dia útil subseqüente, salvo disposição em contrário.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1091

Pregão Eletrônico nº 03/2014

EDITAL DE LICITAÇÃO

1. DO OBJETO

1.1. O presente Pregão Eletrônico tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestar serviços, em lote único, de sustentação e suporte ao ambiente computacional da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – Antaq, conforme especificações detalhadas constantes do Termo de Referência (Anexo I) e demais Anexos deste Edital.

1.2. Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no portal Comprasnet e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão as últimas.

2. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

2.1. As despesas decorrentes da contratação objeto deste Pregão Eletrônico correrão à conta dos recursos orçamentários específicos, disponibilizados na Atividade 26.122.2101.2000.0001 – Administração da Unidade, Natureza de Despesa 3390.39 – Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica.

2.2. O valor estimado anual da licitação é de R$ 3.281.191,45 (três milhões, duzentos e oitenta e um mil, cento e noventa e um reais e quarenta e cinco centavos).

3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, de acordo com o art. 3º, § 2º, do Decreto nº 5.450/2005 e perante o sistema eletrônico provido pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, por meio do sítio www.comprasnet.gov.br.

3.2. Os interessados em participar do presente Pregão e que não estejam cadastrados e habilitados parcialmente no SICAF poderão providenciar o credenciamento, na forma estabelecida na IN/SLTI/MPOG Nº 02/2010 e na Portaria SLTI/MPOG Nº 27/2010, em qualquer unidade de cadastramento dos órgãos/entidades do Governo Federal, integrantes do Sistema de Serviços Gerais - SISG, ou pela Internet, conforme orientações constantes no endereço www.comprasnet.gov.br, no link: Acesso Livre > SICAFWeb > Informações > pré-

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1092

cadastramento no SICAF.

3.3. Não será admitida nesta licitação a participação de empresas:

a) em processo de recuperação judicial/extrajudicial ou de falência e concordata, insolvência civil, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;

b) suspensas ou impedidas de participar de licitações ou de contratar com a ANTAQ;

c) declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública;

d) que estejam reunidas em consórcio e sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;

e) estrangeiras que não funcionem no País;

f) que possuírem, entre seus sócios ou dirigentes, servidor ou membro da Administração da ANTAQ, de acordo com o art. 9º, inciso III, da Lei nº 8.666/93;

g) que possuam em seu contrato social ou documento equivalente, finalidade ou objetivo incompatível com o objeto deste Pregão.

h) sociedades cooperativas, por demandar relação de subordinação entre o empregado e a CONTRATADA, conforme Termo de Conciliação Judicial firmado entre a Advocacia-Geral da União e o Ministério Público do Trabalho, nos autos do processo 01082-2002-020-10-00-0, da Vigésima Vara do Trabalho de Brasília;

i) que tenham condenações cíveis por ato de improbidade administrativa.

3.3.1. Para a verificação das ocorrências constantes das alíneas "b", "c" e “i” serão obrigatoriamente consultados o Sistema de Cadastramento Unificado e Fornecedores – SICAF, o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - (Ceis) da Controladoria Geral da União - (CGU), Portal da Transparência e o Portal do CNJ.

3.4. Para participação no presente pregão eletrônico, o licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências deste instrumento convocatório (art. 21, § 2º, do Decreto nº 5.450/2005).

3.4.1. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará o licitante às sanções previstas no item 15 deste edital.

3.5. Nos termos do inciso II, do art. 19 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 30 de abril de

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1093

2008, e suas alterações, é vedada a contratação de uma mesma empresa para dois ou mais serviços licitados, quando, por sua natureza, esses serviços exigirem a segregação de funções.

3.5.1. Caso a empresa licitante tenha com a ANTAQ contrato cujo objeto exija segregação de funções em relação ao objeto desta licitação e venha sagrar-se vencedora neste certame, haverá impedimento da contratação.

3.6. É vedada a contratação de empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa ou empregado de empresa pública ou sociedade de economia mista, com fundamento no artigo 18, inciso VIII da lei nº 12.708/2012 (LDO-2013).

3.6.1. A empresa deverá apresentar declaração de que não se enquadra nessa vedação legal antes da assinatura do contrato.

4. DO CREDENCIAMENTO

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

4.1.1. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico no endereço www.comprasnet.gov.br, devendo este credenciamento ser efetuado antes da data prevista para realização do Pregão na forma Eletrônica, nos termos do art. 3º, § 1º, do Decreto nº 5.450/2005.

4.2. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal do licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão na forma Eletrônica (art. 3º, § 6º, do Decreto nº 5.450/2005).

4.3. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à ANTAQ responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros (art. 3º, § 5º, do Decreto nº 5.450/2005).

4.4. A perda da senha ou a quebra do sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso (art. 3º, § 4º, do Decreto nº 5.450/2005).

5. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E DAS IMPUGNAÇÕES AO EDITAL

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1094

5.1. Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública virtual, qualquer pessoa poderá impugnar os termos deste Instrumento Convocatório perante a ANTAQ, exclusivamente por meio eletrônico, via Internet, no endereço abaixo informado, cabendo ao pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do Edital, decidir sobre a petição no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas (art. 18, caput e seu § 1º, do Decreto nº 5.450/2005).

rafael.mota@antaq.gov.br

5.1.1. Decairá do direito de impugnar os termos do presente Edital o licitante que não o fizer no prazo estabelecido no subitem anterior.

5.1.2. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame (art. 18, § 2º, do Decreto nº 5.450/2005).

5.2. Qualquer solicitação de esclarecimentos referente ao presente certame deverá ser enviada ao pregoeiro, em até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada no preâmbulo deste Instrumento para abertura da sessão pública virtual, exclusivamente por meio eletrônico, via internet, por meio de mensagem eletrônica, no endereço abaixo informado:

rafael.mota@antaq.gov.br

5.2.1. O pregoeiro com suporte técnico do setor responsável pela elaboração do Edital prestará todos os esclarecimentos solicitados pelos interessados nesta licitação.

5.3. As decisões sobre as impugnações de que trata o subitem 5.1, bem como os esclarecimentos de que trata o subitem 5.2, serão divulgados pelo pregoeiro a todos os interessados no sítio www.comprasnet.gov.br, no Link: Acesso Livre > Pregões > Agendados, podendo o licitante, além do acesso livre, visualizar também no menu principal, acesso seguro, no Link: visualizar impugnação/esclarecimento/aviso.

6. DA VISTORIA

6.1. O licitante interessado em participar deste Pregão deverá vistoriar o local onde serão executados os serviços, até o último dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão pública, com o objetivo de inteirar-se das condições e grau de dificuldades existentes, mediante prévio agendamento de horário junto à STI por mensagem eletrônica destinada a sti@antaq.gov.br . Maiores informações poderão ser obtidas pelo fone (61) 2029-6604.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1095

6.1.1. A vistoria será acompanhada por representante da ANTAQ, designado para esse fim, o qual assinará a declaração comprobatória da vistoria efetuada.

6.1.2. Caso a licitante entenda não ser necessária a vistoria, esta deverá apresentar declaração informando que tem conhecimento dos detalhes técnicos da contratação, dispensando assim a vistoria.

6.2. Em nenhuma hipótese o licitante poderá alegar desconhecimento das condições existentes para elaboração do orçamento e das planilhas, bem como para a execução do contrato e cumprimento das obrigações decorrentes.

7. DA ELABORAÇÃO DA PROPOSTA

7.1. O licitante deverá apresentar sua proposta contendo o **valor global anual** para a execução dos serviços propostos, já considerados e inclusos todos os tributos, fretes, tarifas e despesas decorrentes da execução do objeto, mediante o preenchimento do "Modelo de Proposta", conforme formulário constante do Anexo III.

7.1.1. A proposta deverá estar acompanhada de Planilha de Custos e Formação de Preços com detalhamento de todos os elementos que influenciam no custo operacional, na forma dos Anexos deste Edital.

7.1.2. Quaisquer tributos, encargos, custos e despesas, diretos ou indiretos, omitidos da proposta ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo considerados pleitos de acréscimos, a esse ou a qualquer título, devendo o serviço ser prestado sem ônus adicional à ANTAQ.

7.1.3. A optante pelo Simples Nacional, contratada para execução de objeto contratual que acarrete sua vedação à permanência no regime especial de arrecadação, deverá comunicar sua exclusão à Receita Federal do Brasil antes da assinatura do contrato (arts. 17, XII, 30, II, e 31, II, da Lei Complementar nº 123).

a) Para efeito de comprovação do disposto acima, a contratada deverá apresentar cópia do ofício, enviado à Receita Federal do Brasil, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, até o último dia útil do mês subsequente ao da ocorrência da situação de vedação.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1096

7.1.4. No caso dos "Tributos" da Planilha de Custos e Formação de Preços, a empresa deverá utilizar o percentual de acordo com a legislação ou regime tributário a que esteja submetida.

7.1.5. Independente do percentual inserido na planilha de que trata o subitem anterior, no pagamento dos serviços, serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.2. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição (art. 22, parágrafo único, da IN SLTI/MPOG nº 02/2008).

7.2.1. Caso haja equívoco no dimensionamento dos quantitativos da proposta, a CONTRATADA deverá arcar com o ônus decorrente, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente não seja satisfatório para o atendimento do objeto deste Pregão, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no artigo 57, §1º, da Lei nº 8.666/93 (art. 23, da IN 02/2008).

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

7.4. Na preparação de sua proposta comercial, o licitante deverá consignar preços correntes de mercado, sem quaisquer acréscimos em virtude de expectativa inflacionária.

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

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

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

7.6.1. A desclassificação das propostas será sempre fundamentada e registrada no

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1097

sistema, com possibilidade de acompanhamento "on line" pelos licitantes.

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

7.8. A proposta deverá ter prazo mínimo de validade de 60 (sessenta dias) consecutivos, contados da data da abertura da sessão pública virtual.

8. DA SESSÃO PÚBLICA VIRTUAL

8.1. A participação no Pregão na forma eletrônica dar-se-á por meio da digitação da senha privativa do licitante e subsequente encaminhamento das Propostas de Preços, contendo o valor global para execução dos serviços e a síntese do objeto da presente licitação, a partir da data da disponibilização do Edital, até o horário limite do início da sessão pública, exclusivamente por meio do sistema eletrônico do sítio www.comprasnet.gov.br, sendo expressamente vedada a identificação do proponente nas propostas enviadas.

8.1.1. Na proposta encaminhada eletronicamente, o licitante deverá consignar, na forma expressa no sistema eletrônico, o valor global anual para a execução dos serviços propostos, já considerados e inclusos todos os tributos, fretes, tarifas e despesas decorrentes da execução do objeto.

8.2. Por ocasião do envio da proposta, o licitante enquadrado como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá declarar, em campo próprio do sistema, que atende aos requisitos do artigo 3° da Lei Complementar n° 123/2006, a fim de fazer jus aos benefícios previstos na referida Lei.

8.3. Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente enviada por meio eletrônico ao sistema (art. 21, § 4º, do Decreto nº 5.450/2005).

8.4. Aberta a sessão pública virtual do certame, as propostas de preços serão irretratáveis, não se admitindo retificações ou alterações nos preços ou nas condições estabelecidas, salvo quanto aos lances ofertados, na fase própria do certame.

8.5. Após a abertura da sessão pública virtual não caberá desistência da proposta, salvo por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pelo pregoeiro.

8.6. A abertura da sessão pública deste Pregão, conduzida pelo pregoeiro, ocorrerá na data e na

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1098

hora indicadas no preâmbulo deste Edital, no sítio www.comprasnet.gov.br, com a divulgação dos valores das propostas eletrônicas e preparação para início da etapa de lances, sem que sejam identificados os participantes, o que só ocorrerá após o encerramento desta etapa.

8.7. A comunicação entre o pregoeiro e os licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

8.8. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances (art. 13, inciso III, do Decreto nº 5.450/2005).

8.9. Cabe ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda dos negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão. (art. 13, inciso IV, do Decreto nº 5.450/2005).

9. DA VERIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DOS LANCES

9.1. A partir do horário previsto no preâmbulo deste Edital, terá início a sessão pública do presente Pregão, na forma Eletrônica, com a divulgação dos valores das propostas eletrônicas e preparação para o início da etapa de lances, sem que sejam identificados os participantes, o que só ocorrerá após o encerramento desta etapa, de acordo com as normas vigentes (art. 22 do Decreto nº 5.450/2005).

9.2. Aberta a sessão pública na internet, o pregoeiro verificará as propostas ofertadas conforme previsto no item 7 deste Edital, desclassificando, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com o estabelecido neste Edital e em seus Anexos (art. 22, § 2º, do Decreto nº 5.450/2005).

9.2.1. O pregoeiro não poderá desclassificar propostas em decorrência da oferta de valores acima do preço inicialmente orçado pela ANTAQ na etapa anterior à formulação de lances (Acórdão TCU nº 934/2007- 1ª Câmara).

9.3. Após a verificação inicial das propostas, na forma do subitem anterior, o pregoeiro dará início à fase competitiva, quando então os licitantes poderão encaminhar lances, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor (art. 24 do Decreto nº 5.450/2005).

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1099

9.3.1. Somente poderão ofertar lances os licitantes que tiverem suas propostas classificadas quanto às especificações do objeto e demais requisitos deste Edital e seus Anexos.

9.4. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para a abertura da sessão e as regras de aceitação dos lances estabelecidas neste Edital.

9.4.1. O intervalo entre os lances ofertados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a 20 segundos. Os lances enviados em desacordo serão descartados automaticamente pelo sistema.

9.5. Os lances deverão ser oferecidos para o valor global da proposta, observado o disposto neste Edital.

9.6. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelos demais licitantes, vedada a identificação do detentor do lance.

9.7. O licitante somente poderá ofertar lance cujo valor seja menor do que o último preço por ele ofertado e registrado pelo sistema, na forma do art. 24, § 3º, do Decreto nº 5.450/2005.

9.8. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro (art. 24, § 4º, do Decreto nº 5.450/2005).

9.9. No caso de desconexão do pregoeiro no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, retornando o pregoeiro, assim que possível, às suas funções no certame, sem prejuízo dos atos realizados (art. 24, § 10, do Decreto nº 5.450/2005).

9.9.1. Quando a desconexão do pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública virtual será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes, por meio do sistema eletrônico, quando serão divulgadas data e hora para a sua reabertura (art. 24, § 11, do Decreto nº 5.450/2005).

9.10. A fase de lances será encerrada pelo pregoeiro, com o encaminhamento pelo sistema eletrônico de aviso de fechamento iminente, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo mencionado sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances (art. 24, §§ 6º e 7º, do Decreto nº

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1100

5.450/2005).

9.11. Não poderá haver desistência da proposta ou dos lances ofertados, salvo se por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pelo pregoeiro, sujeitando-se o proponente desistente às penalidades constantes do item 15 deste Edital.

9.12. O não encaminhamento de lance pelo sistema eletrônico, até o encerramento dessa etapa no sistema, implicará na manutenção do último preço apresentado, para efeito de ordenação das propostas.

10. DO JULGAMENTO DA PROPOSTA DE PREÇOS

10.1. Encerrada a etapa competitiva e ordenadas as propostas na ordem crescente dos preços ofertados e aceitáveis, será aceita a proposta de MENOR PREÇO GLOBAL, respeitados os critérios para classificação estabelecidos neste Edital e devendo a proposta estar em conformidade com o contido no Termo de Referência - Anexo I e no Modelo de Proposta - Anexo III do Edital.

10.2. O pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente ao licitante que tenha apresentado o lance de menor valor, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento e o valor estimado para a contratação, não se admitindo negociar condições diferentes das previstas neste Edital. (Art. 24, §8º do Decreto nº 5.450/05).

10.2.1. A negociação será realizada por meio do sistema eletrônico, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes (art. 24, § 9º, do Decreto n.º 5.450/2005).

10.3. Caso não sejam ofertados lances via sistema eletrônico, será verificada a conformidade entre a proposta inicialmente enviada de menor preço e o valor estimado para a contratação, hipótese em que o pregoeiro poderá negociar diretamente com o proponente, por meio da sala de mensagens eletrônicas do sistema de pregão, para que seja obtido preço menor, nos termos do subitem anterior.

10.4. Será assegurado, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte, de acordo com o art. 44 da Lei Complementar nº 123/2006.

10.4.1. Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1101

pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada, desde que esta não tenha sido apresentada, também, por uma microempresa ou uma empresa de pequeno porte (art. 44, §§ 1º e 2º, e art. 45, § 2º, da Lei Complementar nº 123/2006).

10.4.2. Ocorrendo o empate, na forma do subitem anterior, será procedido da seguinte forma (art. 45 da Lei Complementar nº 123/2006):

a) a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado (art. 45, inciso I e § 3º, da Lei Complementar nº 123/2006);

b) não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma da alínea anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na situação descrita, na ordem classificatória, para exercício do mesmo direito (art. 45, inciso II, da Lei Complementar nº 123/2006);

c) no caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo de 5% (cinco por cento), será realizado, automaticamente, sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta (art. 45, inciso III, da Lei Complementar nº 123/2006).

10.4.3. Na hipótese da não contratação nos termos previstos no subitem anterior, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame (art. 45, § 1º, da Lei Complementar nº 123/2006).

10.5. O licitante que tenha ofertado o menor preço global deverá enviar, via sistema eletrônico, como anexo, no **prazo máximo de 120 (cento e vinte) minutos**, contados da solicitação do pregoeiro, sua proposta, readequada se for o caso, nos termos do lance vencedor, contendo a Planilha de Custos e Formação de Preços devidamente preenchida, bem como indicação do software que será utilizado na prova de conceito. Esta planilha deverá conter todos os preços unitários expressos em reais, sendo o valor global final arredondado para duas casas decimais, de modo que o ajuste seja igual ou inferior ao lance ofertado.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1102

10.6. A Planilha de Custos e Formação de Preços e a Proposta devem ser elaboradas sem emendas, rasuras ou entrelinhas e deverão conter, no mínimo, os seguintes elementos:

a) Identificação do proponente (razão social), número do CNPJ, endereço completo (rua, número, bairro, cidade, estado, CEP), números de telefone, fax, e-mail, com data, nome completo, cargo e assinatura do representante legal da empresa e menção do número do Pregão, na forma Eletrônica, devendo ainda informar o nome, cargo, CPF e RG do responsável pela empresa que irá assinar o contrato, bem como número da conta corrente, agência e banco para crédito;

b) Detalhamento de todos os elementos que influam no custo operacional, mediante preenchimento da Planilha de Custos e Formação de Preços;

c) Prazo mínimo de validade de 60 (sessenta) dias consecutivos, contados da data de abertura da sessão pública virtual;

d) Local, data e assinatura do licitante, ou de procurador com poderes específicos para o ato, indicado em instrumento público ou particular;

e) Valor mensal e global do Contrato, os quais serão obtidos da seguinte forma:

e.1) Proposta de Preços com as quantidades de equipamentos, previsão de número de chamados mensais por equipamento, preços unitários por chamado, preço mensal por equipamento, valor mensal da proposta e valor total da proposta, conforme disposto no Termo de Referência;

e.2) Detalhamento mensal de todos os elementos que influam no custo da manutenção, mediante preenchimento da Planilha de Detalhamento de Custo e Formação de Preços;

e.3) As propostas de preços deverão ser apresentadas pelo licitante pelo seu valor global que corresponde ao valor anual estimado.

10.6.1. A proposta deverá contemplar todos os serviços descritos no Anexo I - Termo de Referência.

10.7. O pregoeiro examinará a aceitabilidade da proposta que apresentou menor preço/lance, quanto ao valor estimado para a contratação e a correção das Planilhas de Custos e Formação de Preços, elaboradas e enviadas como anexo pelo sistema eletrônico do pregão, na forma determinada nos subitens 10.5 e 10.6, decidindo motivadamente a respeito, conforme

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1103

definido neste Edital e seus Anexos.

10.7.1. No caso de alguma falha ou inconsistência no preenchimento das planilhas, o pregoeiro poderá solicitar ao licitante, via mensagem enviada pelo sistema, que complemente, refaça ou efetue a correção necessária, desde que não haja majoração do preço ofertado, no prazo estabelecido na própria mensagem, sob pena de desclassificação da proposta.

10.8. Será desclassificada a proposta que:

a) contiver vícios ou ilegalidades;

b) não apresentar as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência;

c) apresentar preços finais superiores ao valor máximo estabelecido pela ANTAQ, conforme constante do Anexo I - Termo de Referência;

d) apresentar preços que sejam manifestamente inexequíveis;

e) apresentar preço baseado em outras propostas, inclusive com o oferecimento de redução sobre a de menor valor;

f) apresentar qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, bem como preço ou vantagem baseada nas ofertas dos demais licitantes;

g) apresentar valores irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado acrescidos dos respectivos encargos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do licitante, para os quais ele renuncie à parcela ou à totalidade da remuneração;

h) não vier a comprovar sua exequibilidade, em especial em relação ao preço apresentado.

10.8.1. A análise da exequibilidade dos preços será realizada com o auxílio da Planilha de Custos e Formação de Preços, enviada pelo licitante na forma dos subitens 10.5 e 10.6 deste Edital.

10.8.2. O licitante deverá indicar como foram obtidos os valores dos componentes de sua Planilha de Preços, para verificação da exequibilidade.

10.8.3. Consideram-se preços manifestamente inexequíveis aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1104

10.8.4. Erro no preenchimento da Planilha não é motivo suficiente para a desclassificação da proposta, quando a Planilha puder ser ajustada sem a necessidade de majoração do preço ofertado, e desde que se comprove que este é suficiente para arcar com todos os custos da contratação.

10.9. Se a proposta não for aceitável, se o licitante deixar de reenviar a proposta e as Planilhas de Composição de Custos e Formação de Preços ou, ainda, se não atender às exigências habilitatórias, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e, assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda a este Edital.

10.9.1. No caso previsto no item anterior, o pregoeiro poderá negociar com o licitante, para que seja obtido preço melhor.

10.10. Encerrada a etapa de lances e aceita a proposta ou, quando for o caso, após efetuar a negociação e obter preço aceitável para o objeto da licitação, o pregoeiro anunciará a proposta vencedora.

10.11. A proposta vencedora cujo prazo de validade estiver esgotado poderá ser prorrogada por 60 (sessenta) dias ou prazo superior, desde que haja expressa concordância da empresa.

10.12. A Planilha de Custos e Formação de Preços e a Proposta original ou refeita em função dos lances ofertados, na forma determinada nos subitens 10.5 e 10.6 deste Edital, se aceita e declarada vencedora do certame, devem ser encaminhadas ao pregoeiro, em uma única via, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, com valores expressos em reais, rubricadas em todas as suas folhas e assinadas ao final pelo responsável legal do licitante.

10.12.1. A Proposta de Preços e seus Anexos deverão ser enviados, sob pena de desclassificação, devidamente preenchidos, junto com a proposta cadastrada pelo sistema eletrônico, em um único arquivo, para leitura em aplicativo "Word", "Excel" ou "BROffice", podendo ainda ser compactado a critério do licitante.

11. DA PROVA DE CONCEITO

11.1. O pregoeiro solicitará ao licitante classificado em primeiro lugar prova de conceito do Sistema Integrado De Gerenciamento De Serviços, que deverá ser encaminhada à Antaq, situada à SEPN 514 Conjunto E Ed. Antaq, no horário das 08:00 às 18:00 horas no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a partir da notificação da solicitação do pregoeiro.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1105

11.2. A prova de conceito deverá estar em conformidade com as especificações técnicas, constantes do Termo de Referência - Anexo I, e devidamente identificada com o número do Pregão Eletrônico e nome do licitante.

11.3. Os itens apresentados como prova de conceito poderão ser abertos e submetidos aos testes necessários, sendo devolvidos ao licitante no estado em que se encontrarem ao final da avaliação.

11.4. Será rejeitada a prova de conceito que:

11.4.1. Apresentar vícios durante a análise técnica.

11.4.2. Apresentar divergência ou qualidade inferior em relação às especificações técnicas.

11.4.3. For de qualidade superior em relação às especificações constantes da proposta e estiver desacompanhada de declaração do licitante de disponibilizará a solução de acordo com a prova de conceito apresentada.

11.5. Enquanto não expirado o prazo para entrega da prova de conceito, o licitante poderá substituir ou efetuar ajustes e modificações na solução apresentada.

11.6. Não será aceita a proposta do licitante que tiver prova de conceito rejeitada ou não disponibilizá-la no prazo estabelecido.

11.7. As provas de conceito serão analisadas por representante(s) do setor solicitante, que emitirá laudo consubstanciado técnico, informando os motivos da aceitação ou recusa da(s) provas de conceito(s).

11.8. Após a homologação do certame, o licitante terá 15 (quinze) dias para retirar os itens da prova de conceito no endereço em que a entregou. Após esse prazo, não havendo a retirada dos itens, será presumida como renúncia do licitante ao objeto, que poderá ser descartado pela ANTAQ, sem gerar ao licitante direito à indenização.

12. DA HABILITAÇÃO

12.1. A habilitação jurídica, a regularidade fiscal e trabalhista, bem como a qualificação econômico-financeira serão comprovadas mediante regular cadastro e habilitação parcial e documentação obrigatória válidas no SICAF, na forma do artigo 4º, inciso XIV, da Lei nº 10.520/2002.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1106

12.1.1. A comprovação do cadastro e habilitação parcial no SICAF dar-se-á mediante verificação da validade dos documentos necessários, por meio de consulta "on line" ao sistema.

12.1.2. É assegurado ao licitante com algum documento vencido no SICAF o direito de apresentá-lo atualizado, exceto se o próprio cadastro estiver vencido, situação em que toda a documentação exigida deverá ser apresentada.

12.1.3. Até que o sistema SICAF esteja adaptado, a prova da regularidade trabalhista será obtida por meio de certidão negativa de débitos trabalhistas ou certidão positiva de débitos trabalhistas com efeito de negativa, nos termos da regulamentação do Tribunal Superior do Trabalho.

12.1.4. Se o licitante não estiver regular no SICAF e comprovar, exclusivamente, mediante apresentação do formulário de Recibo de Solicitação de Serviço - RSS, a entrega da documentação à sua Unidade Cadastradora, no prazo regulamentar, o pregoeiro suspenderá os trabalhos para proceder diligência, na forma estabelecida no § 3º do art. 43 da Lei nº 8.666, de 1993 (art. 37 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 11 de outubro de 2010).

12.2. As empresas que pretenderem se beneficiar do regime previsto na Lei Complementar nº 123/2006 deverão apresentar Declaração de Enquadramento de ME ou EPP, via sistema, nos temos da Instrução Normativa nº 103, de 30 de Abril de 2007, do Departamento Nacional de Registro de Comércio.

12.3. As microempresas e empresas de pequeno porte, por ocasião da participação no presente certame licitatório, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

12.3.1. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 02 (dois) dias úteis para a regularização, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogável por igual período, quando requerido pelo licitante, a não ser que exista urgência na contratação ou prazo insuficiente para o empenho, devidamente justificado, nos termos do art. 4°, §§ 1° e 3°, do Decreto 6.204/07.

12.3.2. A não regularização da documentação, no prazo acima previsto, implicará na

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1107

decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no item 15 deste Edital, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para assinatura do Contrato, ou revogar a licitação (art. 4°, §4º, do Decreto 6.204/07).

12.4. A Qualificação Técnica será comprovada mediante a apresentação da seguinte documentação:

a) Um ou mais atestados de capacidade técnica, em nome do licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove o desempenho de atividades compatíveis em características e quantidade com o objeto da licitação, correspondente a, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) dos itens de maior relevância do objeto do presente certame. **Os atestados deverão seguir o disposto no item 8.2 do Termo de Referência**.

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

c) Declaração, firmada pelo licitante, de que já executou objeto compatível, em prazo, com o que está sendo licitado, mediante a comprovação de experiência mínima de três anos na execução de objeto semelhante ao da presente contratação;

d) Declaração, firmada pelo licitante, de que disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados.

12.5. O licitante que teve sua proposta de preços aceita deverá apresentar, ainda, as seguintes declarações abaixo relacionadas, na forma virtual, ou seja, no momento da elaboração e envio da proposta de preços, que somente serão visualizadas pelo pregoeiro na fase de habilitação, sob as penalidades cabíveis:

a) declaração de que inexiste fato impeditivo de sua habilitação, ficando ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores, na forma do art. 32, § 2º, da Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores;

b) declaração de que não emprega menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e nem menores de 16 (dezesseis) anos em

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1108

qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos, em cumprimento ao estabelecido no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666/93 e ao inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;

c) declaração de elaboração independente da proposta, na forma da IN/SLTI/MPOG nº 02, de 16 de setembro de 2009; e

d) Declaração de fiel cumprimento do Edital.

12.6. Sob pena de inabilitação, os documentos encaminhados para habilitação deverão estar em nome do licitante com o número do CNPJ e o respectivo endereço.

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

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

12.7. Todos os documentos emitidos em língua estrangeira deverão ser entregues acompanhados da tradução para Língua Portuguesa, efetuada por Tradutor Juramentado, e também devidamente consularizados ou registrados no Cartório de Títulos e Documentos.

12.8. Documentos de procedência estrangeira, mas emitidos em Língua Portuguesa, também deverão ser apresentados devidamente consularizados ou registrados no Cartório de Títulos e Documentos.

12.9. O pregoeiro e a equipe de apoio poderão obter certidões nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissoras, constituindo-se em meio legal de prova, na forma do disposto no art. 25, § 4º, do Decreto nº 5.450/2005.

12.10. Os documentos de qualificação técnica, bem como quaisquer outros exigidos para habilitação e que não estejam registrados no SICAF, deverão ser enviados por fax (61) 2029-6861 ou digitalizado para o e-mail rafael.mota@antaq.gov.br , no prazo definido pelo pregoeiro, por meio de mensagem enviada pelo sistema, na fase própria da sessão pública virtual do presente certame.

12.10.1. Os documentos referidos neste subitem, juntamente com a proposta vencedora,

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1109

devidamente assinada, deverão ser entregues ao pregoeiro no prazo máximo de até 03 (três) dias úteis que se seguirem ao encerramento da sessão pública virtual, podendo ser entregues em mãos ao pregoeiro/equipe de apoio, por meio de recibo, ou via correios no endereço abaixo:

AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS – ANTAQ
Gerência de Licitações e Contratos - Pregoeiro
Referência: PREGÃO ELETRÔNICO nº 03/2014
SEPN – Q. 514 - CONJUNTO ”E” - ASA NORTE
CEP: 70760-545 - Brasília – DF

12.10.2. Os documentos deverão ser apresentados em original, ou por qualquer processo de cópia (exceto produzida por fac-símile) autenticada por cartório competente ou por servidor da ANTAQ, devidamente identificado com nome, cargo e matrícula, a quem cabe receber a documentação.

12.11. Caso não sejam apresentados quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação no presente certame, nos termos do subitem anterior, ou os documentos estejam com a validade expirada, o licitante será considerado inabilitado, não se admitindo, em hipótese alguma, complementação posterior.

12.11.1. Caso não conste do documento o respectivo prazo de validade, o documento será considerado válido pelo prazo de 60 (sessenta) dias contados a partir da data de sua emissão, exceto atestados de capacidade técnica.

12.11.2. O disposto neste subitem não se aplica caso o licitante se enquadre nos moldes do subitem 12.3.

12.12. O pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação (art. 26, § 3º, do Decreto nº 5.450/2005).

12.13. Se a documentação de habilitação estiver incompleta ou contrariar qualquer dispositivo deste Edital e seus Anexos, o pregoeiro considerará o licitante inabilitado e poderá instruir o

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1110

processo com vistas à aplicação das penalidades cabíveis.

12.14. Será consultado o Portal do CNJ e Portal da Transparência para verificação de possíveis condenações cíveis por ato de improbidade administrativa impeditivas da participação no certame (art. 97, caput e parágrafo único, da Lei nº 8.666/93 - SIASG-Comunica, Mensagem n 068025, de 29/08/2011 e Acórdão TCU n° 1793/2011-P - item 9.5.1.5.2)

12.15. Constatado o atendimento pleno às exigências editalícias será declarado o proponente vencedor.

13. DOS RECURSOS

13.1. Declarado o vencedor, o pregoeiro abrirá prazo de 30 (trinta) minutos (Acórdão 1990/2008 - Plenário), ou outro superior, durante o qual qualquer licitante poderá, de forma motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer.

13.1.1. A falta de manifestação imediata e motivada de interpor recurso, por parte do licitante, ao final da sessão pública virtual do Pregão, importará a decadência do direito de recorrer e o pregoeiro encerrará a sessão, procedendo a adjudicação do objeto ao licitante declarado vencedor (art. 26, § 1º, do Decreto nº 5.450/2005).

13.2. O recorrente que tiver sua intenção de recorrer deverá apresentar suas razões de recurso, no prazo de 03 (três) dias (art. 26 do Decreto nº 5.450/2005).

13.3. O sistema do Pregão, na forma Eletrônica, disponibilizará campo específico para o registro das razões de recurso e enviará mensagem eletrônica, automaticamente, para os demais licitantes, avisando-os do recurso interposto, ficando estes intimados para, querendo, apresentar contra-razões em igual número de dias, a contar do término do prazo recursal do recorrente (art. 26 do Decreto nº 5.450/2005).

13.4. O encaminhamento do registro de recurso, bem como das contra-razões de recurso, será possível somente por meio eletrônico no Portal Comprasnet.

13.5. Fica assegurada vista imediata dos autos do processo aos licitantes, com a finalidade de subsidiar a preparação de recursos e contra-razões, no endereço estabelecido no subitem 25.19 deste Edital.

13.6. O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento (art. 26, § 2º, do Decreto nº 5.450/2005).

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1111

14. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

14.1. Não havendo interposição de recursos, o pregoeiro encerrará a sessão e fará a adjudicação do objeto do certame, pelo sistema eletrônico do Pregão. Posteriormente, o resultado da licitação e o correspondente processo, devidamente instruído e acompanhado do relatório do pregoeiro, serão submetidos à consideração da autoridade competente para fins de homologação.

14.2. Havendo recursos, decididos estes e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto e homologará o procedimento licitatório (art. 8º, incisos V e VI, e art. 27 do Decreto nº 5.450/2005).

15. DAS SANÇÕES DECORRENTES DA LICITAÇÃO

15.1. Com fundamento no art. 7º da Lei 10.520/2002 e no art. 28 do Decreto nº 5.450/2005, ficará impedido de licitar e contratar com a União, será descredenciado do SICAF pelo prazo de até 05 (cinco) anos, e será aplicada multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor estimado para a contratação, sem prejuízo das demais cominações legais, garantidos o contraditório e a ampla defesa, o licitante que:

a) não assinar o Contrato no prazo definido neste Edital, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
b) deixar de entregar documentação exigida neste Edital;
c) apresentar documentação falsa;
d) não mantiver a proposta;
e) comportar-se de modo inidôneo;
f) fizer declaração falsa; e
g) cometer fraude fiscal.

15.2. No processo de aplicação de penalidades é assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

15.3. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF (art. 28, parágrafo único, do Decreto nº 5.450/2005).

15.4. As penalidades pela negligência na execução ou descumprimento de cláusulas contratuais

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1112

estão previstas na minuta do respectivo instrumento, que se constitui no Anexo II deste Edital.

16. DA ANULAÇÃO E DA REVOGAÇÃO DA LICITAÇÃO

16.1. A ANTAQ poderá revogar a presente licitação por razões de interesse público decorrentes de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.

17. DOS PRAZOS E CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO CONTRATO

17.1. A contratação formalizar-se-á mediante a assinatura de instrumento particular, observadas as cláusulas e condições deste Edital e da proposta vencedora, conforme a minuta do Contrato que integra este Edital - Anexo II.

17.2. Concluído o procedimento licitatório, será o licitante vencedor notificado, por escrito, para assinatura do termo de contrato, do qual farão parte integrante, ainda que não transcritas total ou parcialmente no referido instrumento, as condições estabelecidas neste Edital, a proposta da empresa vencedora e todos os elementos técnicos que serviram de base à licitação.

17.3. A assinatura do contrato pela adjudicatária dar-se-á no prazo de até 10 (dez) dias, a contar da data de sua convocação pela ANTAQ.

17.3.1. O prazo de convocação poderá ser prorrogado, uma única vez, por igual período, quando solicitado pelo licitante vencedor, por escrito, durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado e aceito pela ANTAQ.

17.4. A assinatura do Contrato ficará vinculada à manutenção das condições da habilitação, à plena regularidade fiscal da empresa vencedora e à inexistência de registro perante o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF que caracterize impedimento à contratação com a ANTAQ, sendo aplicáveis as penalidades definidas no subitem 15.1, em caso de descumprimento.

17.4.1. É vedada a contratação de empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa ou empregado de empresa pública ou sociedade de economia mista com fundamento no artigo 18, inciso VIII da lei nº 12.708/2012

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1113

(LDO-2013).

17.4.2. A empresa deverá apresentar declaração de que não se enquadra nessa vedação legal antes da assinatura do contrato.

17.5. Por determinação da Lei nº 10.522, de 19/07/2002, artigo 6º, inciso III, antes da celebração do Contrato a ANTAQ fará consulta prévia obrigatória ao CADIN - Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Federais.

17.6. A consulta ao SICAF e ao CADIN, para verificar a regularidade prevista nos itens 16.4 e 16.5 deste Edital, será feita "on line", por servidor devidamente credenciado, que deverá imprimir esses documentos e anexá-los aos autos do processo de contratação.

17.7. Se o licitante vencedor não comprovar as condições de habilitação consignadas no Edital, ou recusar-se, injustificadamente, a assinar o termo de Contrato (ou retirar o instrumento equivalente) no prazo estabelecido, poderá ser convocado outro licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após comprovados os requisitos habilitatórios e feita a negociação, assinar o Contrato, sem prejuízo das penalidades previstas neste edital e no Contrato e das demais cominações legais.

18. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

18.1. O Contrato a ser firmado terá duração de 30 (trinta) meses, contados da data de sua assinatura, ou de data posterior a ser fixada no Contrato, com eficácia a partir da data da publicação no Diário Oficial da União, podendo ter sua vigência prorrogada por períodos iguais e sucessivos, até o limite de 60 (sessenta meses), com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, mediante Termo Aditivo, na forma prevista no do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores.

18.2. Antes do término da vigência do Contrato, a ANTAQ expedirá comunicado à Contratada para que manifeste seu interesse na prorrogação do atual contrato.

18.2.1. Eventual desistência da CONTRATADA após sua expressa manifestação de interesse na prorrogação contratual ensejará pelo CONTRATANTE a aplicação das penalidades cabíveis, nos termos do instrumento de contrato.

18.2.2. Caso a CONTRATADA se manifeste, num primeiro momento, por não ter interesse em prorrogar o Contrato e posteriormente venha a se retratar, demonstrando

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1114

vontade de prorrogá-lo, fica a critério do CONTRATANTE, como faculdade e prerrogativa, proceder à prorrogação ou dar curso a novo processo de licitação.

18.3. O prazo a que se refere o subitem 18.1 poderá, excepcionalmente, desde que devidamente justificado e autorizado pela autoridade superior, ser prorrogado por até 12 (doze) meses, na forma estabelecida no art. 57, § 4º, da Lei nº 8.666/93.

19. DA GARANTIA

19.1. Como condição para assinatura do Contrato, o Licitante vencedor prestará garantia no percentual de 5% (cinco por cento) sobre o valor global do Contrato, podendo a mesma optar por quaisquer das seguintes modalidades (§ 1º do art. 56 da Lei nº 8.666/93):

a) Caução em Dinheiro - a caução em dinheiro deverá ser efetuada, obrigatoriamente, na Caixa Econômica Federal (Decreto-Lei nº 1.737/79, art. 1º, inciso IV), pelo interessado, em conta de caução vinculada aa ANTAQ;

b) Caução em Títulos da Dívida Pública - o depósito em títulos da dívida pública será efetuado em conta de custódia, aberta na Caixa Econômica Federal, vinculada aa ANTAQ, devidamente escriturados em sistema centralizado de liquidação e custódia, considerados, obrigatoriamente, por seu valor econômico informado pelo Tesouro Nacional;

c) Fiança Bancária - será realizada mediante entrega de carta de fiança fornecida por estabelecimento bancário, devidamente registrada em cartório de registro de títulos e documentos, conforme determinado pela Lei nº 6.015/73, art. 129 e deverá vir acompanhada de:

i. cópia autenticada do estatuto social do banco;

ii. cópia autenticada da ata da assembléia que elegeu a última diretoria do banco;

iii. cópia autenticada do instrumento de procuração, em se tratando de procurador do banco;

iv. reconhecimento de firmas das assinaturas constantes da carta de fiança.

d) Seguro Garantia - será realizado mediante a entrega da apólice, inclusive digital, emitida por empresa em funcionamento no Brasil, legalmente autorizada, sendo

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1115

a ANTAQ o único beneficiário do seguro.

19.2. Na Fiança Bancária, deverá constar do instrumento a expressa renúncia pelo fiador dos benefícios previstos nos artigos 827 e 835 do Código Civil Brasileiro.

19.3. A garantia prestada por fiança bancária ou seguro-garantia, deverá ser renovada anualmente, no mesmo percentual estipulado no subitem 18.1, devidamente atualizada.

19.3.1. É vedada qualquer cláusula de exceção, principalmente em relação à garantia das verbas trabalhistas e previdenciárias, nas garantias apresentadas na forma de fiança bancária ou seguro-garantia.

19.4. A garantia somente será liberada após o perfeito e integral cumprimento do Contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data do adimplemento de todas as obrigações contratuais.

19.5. A perda da garantia em favor da ANTAQ, em decorrência de rescisão unilateral do contrato, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato.

19.6. A garantia deverá ser integralizada, no prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver alteração para acréscimo de objeto.

20. DO PAGAMENTO

20.1. Os critérios referentes ao pagamento estão previstos no Termo de Contrato.

21. DA COMPENSAÇÃO FINANCEIRA

21.1. Os critérios referentes à compensação financeira estão previstos no Termo de Contrato.

22. DO REAJUSTE

22.1. As regras referentes ao reajuste constam do Termo de Contrato, anexo a este Edital.

23. DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

23.1. As regras referentes ao acompanhamento e à fiscalização dos serviços constam do Termo de Contrato, anexo a este Edital.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1116

24. DAS SANÇÕES CONTRATUAIS

24.1. As regras referentes às sanções contratuais constam do Termo de Contrato, anexo a este Edital.

25. DAS ATRIBUIÇÕES DO PREGOEIRO E DA AUTORIDADE SUPERIOR

25.1. Cabem ao pregoeiro as atribuições dispostas no artigo 11 do Decreto n° 5.450/2005.

25.2. À Autoridade Superior cabe:

a) adjudicar o objeto deste Pregão ao licitante vencedor, se houver interposição de recurso;

b) homologar o resultado e promover a contratação correspondente a este Pregão;

c) anular este Pregão por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado; e

d) revogar este Pregão se for considerado inoportuno ou inconveniente ao interesse público, por motivo de fato superveniente devidamente comprovado.

25.3. É facultado ao pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase deste Pregão, promover diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documentos que deveriam constar originariamente da proposta ou da documentação.

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

26. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

26.1. A participação na presente licitação implica na concordância, por parte do licitante, com todos os termos e condições deste Edital.

26.2. Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos, em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos.

26.3. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando estiver explicitamente

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1117

disposto em contrário.

26.3.1. Só se iniciam e vencem os prazos referidos neste Edital em dia de expediente na ANTAQ.

26.4. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do licitante, desde que seja possível a exata compreensão de sua proposta e a perfeita aferição de sua qualificação.

26.5. As normas que disciplinam este certame serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança do futuro contrato.

26.6. Nenhuma indenização será devida aos licitantes pela elaboração da proposta ou pela apresentação de documentação exigida no presente Edital.

26.7. Da sessão pública virtual, lavrar-se-á ata circunstanciada, na qual serão registradas as ocorrências relevantes e, ao final, deverá ser assinada pelo pregoeiro e pela equipe de apoio, ficando disponível no sistema eletrônico do Portal Comprasnet para os licitantes e para a sociedade.

26.8. O licitante vencedor, em decorrência de aumento ou diminuição quantitativa do objeto licitado, e obedecendo-se as condições inicialmente previstas no Contrato, ficará obrigado a aceitar os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários na execução dos serviços até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato.

26.9. Fica facultada, entretanto, a supressão além do limite acima estabelecido, mediante consenso entre os contratantes.

26.10. Em razão de eventuais alterações estruturais na ANTAQ, poderá haver modificações nos locais de execução dos serviços ou entrega do objeto deste Edital, caso em que a empresa CONTRATADA será notificada a promover as mudanças necessárias.

26.11. A adjudicação ao licitante vencedor e a homologação desta licitação pela autoridade competente não implicam direito à contratação.

26.12. É vedado à empresa CONTRATADA caucionar ou utilizar o contrato objeto da presente licitação para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa autorização da ANTAQ.

26.13. No caso de fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA, a ANTAQ deverá ser comunicado por escrito sobre estas mudanças, e só aceitará a nova empresa se destas transformações não resultarem prejuízos à execução dos serviços, mantidas as condições de habilitação e a

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1118

manutenção das condições estabelecidas no contrato original.

26.14. Não será admitida a subcontratação, cessão ou transferência total ou parcial do objeto da presente licitação e do futuro contrato.

26.15. Será assegurado à ANTAQ, ou a quem este indicar, a qualquer tempo, o direito à plena fiscalização dos serviços contratados.

26.16. A CONTRATADA prestará todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela Administração, cujas reclamações está obrigada a atender prontamente.

26.17. As funções elencadas nas contratações de prestação de serviços deverão observar a nomenclatura estabelecida no Código Brasileiro de Ocupações - CBO, do Ministério de Trabalho e Emprego (art. 7º, § 3º, da Instrução Normativa/SLTI/MPOG nº 2/2008).

26.18. O cadastramento da proposta de preços no sistema de pregão do Portal Comprasnet implica em pleno e total conhecimento das condições dos locais onde serão executados os serviços, bem como do Edital e seus Anexos, necessários ao perfeito cumprimento da execução do contrato.

26.19. Para obtenção de cópia do Edital e seus Anexos, os interessados deverão, munidos de "pen drive", comparecer à Gerência de Licitações e Contratos da ANTAQ, situada na SEPN 514 Cojunto “E” Ed. ANTAQ, Térreo, Brasília – DF, nos dias úteis, no horário das 09:00 às 12:00 e das 14:00 às 17:00 horas. O Edital poderá também ser obtido pela Internet, no sítio www.comprasnet.gov.br.

26.20. Caso seja necessária qualquer alteração deste Edital no curso do prazo estabelecido para a realização do Pregão na forma Eletrônica, este será novamente divulgado pelos mesmos meios que o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas (art. 20 do Decreto nº 5.450/2005).

26.21. Os interessados poderão obter o Manual para operação do sistema de Pregão na forma Eletrônica no seguinte endereço: www.comprasnet.gov.br, no link: Publicações > Manuais > Pregão > Eletrônico - fornecedor.

26.22. A ANTAQ poderá adiar a presente licitação ou prorrogar o prazo para recebimento das propostas, sem que caibam aos licitantes quaisquer reclamações ou direitos de indenização ou reembolso.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1119

26.23. De acordo com o art. 7º do Decreto nº 7.203, de 04.06.2010, fica vedada a contratação de familiar para prestação de serviços na ANTAQ onde o agente público exerça cargo em comissão ou função de confiança.

26.24. Os casos omissos serão resolvidos pelo pregoeiro, com base na legislação que rege o presente certame, mencionada no preâmbulo deste Edital.

26.25. Para dirimir as questões oriundas desta licitação e do futuro contrato, que não puderem ser solucionadas administrativamente, será competente o Foro da Justiça Federal de Brasília, excluído qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

26.26. Integram este Edital, independentemente de transcrição, os seguintes anexos:

Anexo I - Termo de Referência

Anexo II - Minuta do Contrato

Brasília, 21 de março de 2014.

ALEXANDRE DA SILVA CUNHA

Gerente de Licitações e Contratos

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1120

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins que a empresa **GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob nº 12.130.013/0001-64, com sede na Cidade de Santana do Parnaíba, Estado de São Paulo, na Avenida Yojiro Takaoka, nº 4.384, conjunto 910, Shopping Service, Alphaville, CEP 065410-038, mediante o Contrato de Prestação de Serviços "Service Desk e Field Services", assinado entre as partes em 11/12/2019, presta as Contratantes (matriz e filiais) abaixo qualificadas, os serviços técnicos a seguir citados:

Razão Social: HYUNDAI CAOA DO BRASIL LTDA
CNPJ: 03.518.732/0001-66
Endereço: Avenida Ibirapuera, nº 2822, Bairro Moema
CEP: 04028-002 — Cidade: São Paulo — Estado: São Paulo

Razão Social: CAOA MOTOR DO BRASIL LTDA
CNPJ: 16.794.464/0001-57
Endereço: Avenida das Nações Unidas, nº 23293, Bairro Vila Almeida
CEP: 04795-100 — Cidade: São Paulo — Estado: São Paulo

Razão Social: ELIVEL AUTOMOTORES LTDA
CNPJ: 54.820.774/0007-83
Endereço: Avenida dos Autonomistas, nº 1737, Bairro Vila Yara
CEP: 06020-015 — Cidade: Osasco — Estado: São Paulo

Razão Social: S MOTORS COMÉRCIO IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO LTDA
CNPJ: 00.944.145/0001-40
Endereço: Rodovia Anhanguera, Km 17,5, Setor I, Parque Anhanguera
CEP: 05113-000 — Cidade: São Paulo — Estado: São Paulo

Razão Social: PAULINVEL VEÍCULOS LTDA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1121

CNPJ: 53.409.074/0001-10

Endereço: Avenida Ibirapuera, nº 2400, Bairro Moema

CEP: 04028-002 — Cidade: São Paulo — Estado: São Paulo

Razão Social: VEPEL VEÍCULOS E PEÇAS LTDA

CNPJ: 08.709.578/0001-23

Endereço: Avenida Prefeito Severino Cabral, nº 330, Bairro Catolé

CEP: 58108-340 — Cidade: Campina Grande — Estado: Paraíba

Razão Social: YELLOW MOUNTAIN DISTRIBUIDORA DE VEÍCULOS LTDA

CNPJ: 29.402.622/0001-28

Endereço: Avenida Atlântica, nº 179, Bairro Socorro

CEP: 04768-000 — Cidade: São Paulo — Estado: São Paulo

Razão Social: CAOA MONTADORA DE VEÍCULOS LTDA

CNPJ: 03.471.344/0001-77

Endereço: Rua VP 11, s/nº, Fazenda Barreiro do Meio, Bairro Daia

CEP: 75133-590 — Cidade: Anápolis — Estado: Goiás

1. ELEMENTOS DO CONTRATO

Data da Assinatura:	11/12/2019
Vigência:	36 meses
Critério de Prorrogação:	Prorrogável por igual período
Número do Contrato:	GW002769
1 º Termo Aditivo	27/05/2022

2. OBJETO DO CONTRATO

Contratação de serviços suporte a usuários, divididos em Service Desk (suporte remoto, primeiro atendimento e centralização do contato da TI da CAOA - SPOC - com a sua comunidade usuária) e Field Services (suporte presencial, IMACD, logística de equipamentos, gestão de acessos e gestão de ativos).

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1122

Service Desk:

Estruturado de acordo com as diretrizes estabelecidas pela ITIL® v3, este serviço é responsável pela interface com a área usuária de TI da CAOA, bem como pela resolução de demandas de primeiro nível (N1). Além de manter o catálogo de serviços, seu objetivo é automatizar as resoluções, visando à melhoria da qualidade e à redução dos custos operacionais.

Field Services:

Na CAOA, este serviço desempenha uma função diferenciada em virtude de suas características específicas de negócio. Além de oferecer serviços básicos de resolução de segundo nível (N2) de forma presencial e o IMACD, essa estrutura também é responsável pela gestão de acessos.

3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Os serviços prestados compreendem, de forma contínua e com qualidade comprovada, as seguintes atividades, conforme detalhado nos documentos contratuais e técnicos:

Service Desk (Suporte de 1º Nível)

- Atendimento remoto via telefone e atendimento Omnichannel.
- Registro, categorização, priorização e resolução de chamados de primeiro nível;
- Direcionamento de chamados para grupos solucionadores (níveis superiores);
- Pesquisa de satisfação do usuário integrada (ITSM/NPS);
- Monitoramento de SLAs e controle por indicadores de desempenho;
- Integração com ferramenta ITSM, possibilitando visibilidade completa do histórico do usuário;
- Atendimento a aproximadamente 6.000 usuários finais.

Field Services (Suporte Presencial / 2º Nível)

- Atendimento presencial a chamados técnicos nas dependências da CAOA;
- Execução de diagnósticos, reparos e substituições de hardware;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1123

- Suporte a softwares operacionais, de escritório e periféricos (impressoras, etc.);
- Apoio em intervenções locais em servidores e equipamentos de rede;
- Manutenção preventiva em equipamentos críticos;
- Atendimento domiciliar para usuários VIP.

IMACD (Instalação, Movimentação, Adição, Configuração e Descarte)

- Instalação e configuração de novos equipamentos;
- Realocação e movimentação de estações de trabalho;
- Adição e descarte de hardware conforme planejamento de mudanças;

Gestão de Acessos

- Criação, modificação e exclusão de acessos de usuários;
- Implementação de controles de segurança e políticas de acesso;
- Suporte à inclusão de usuários no Active Directory;
- Automatização de processos de provisionamento, respeitando os critérios da CAOA.

Governança de Serviços de TI (ITSM)

- Gerenciamento de incidentes, requisições, mudanças e problemas conforme ITIL v3;
- Acompanhamento de SLAs e OLAs com aplicação de penalidades em caso de descumprimento;
- Elaboração de relatórios mensais de desempenho;
- Realização de comitês operacionais, táticos e estratégicos;
- Implantação de metodologia de melhoria contínua (Ciclo PDCA, Lean, A3 Thinking).

Capacitação Técnica e Treinamento

- Treinamento contínuo da equipe (técnico, comportamental, corporativo);
- Elaboração de plano de capacitação segmentado por perfil (Service Desk, Field Services, Gestão);
- Uso de plataforma online para treinamentos e atualização constante;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1124

- Avaliação de desempenho e padronização de atendimento.

Transição e Estabilização de Serviços

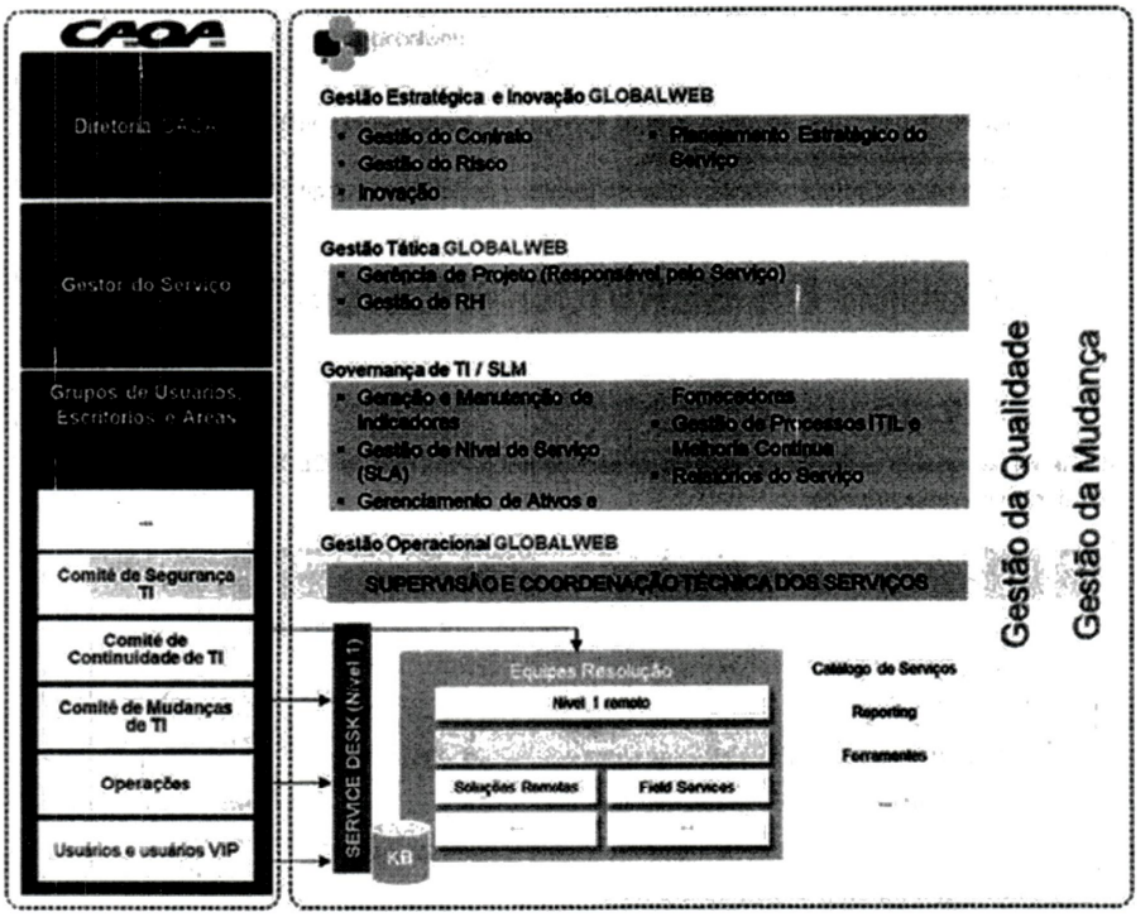
- Planejamento e execução da fase de transição (Due Diligence, implantação de ferramentas e processos);
- Implantação de modelo operacional, definição de indicadores e comitês de acompanhamento;
- Estabilização dos serviços com foco na excelência operacional.

Serviços executados em conformidade com as boas práticas reconhecidas nacional e internacionalmente, fundamentadas em modelos como ITIL v3, COBIT e PMBOK.

Modelo de Governança

A GLOBALWEB propõe um modelo organizacional estruturado em três níveis, onde se englobam as diferentes funções que compõem o serviço. Os critérios do modelo estão orientados para facilitar a comunicação eficaz entre as partes, utilizando o mínimo formalismo possível e dotando da máxima fluidez e agilidade à tomada de decisões. Na fase de transição definir-se-ão as funções em detalhe.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1125



4. PERÍODO DE EXECUÇÃO

O presente contrato está em vigor desde 11/12/2019, mantendo-se plenamente válido até a data presente.

5. VOLUMETRIA DE CHAMADOS

CHAMADOS/ANO				
2020	2021	2022	2023	2024
16771	**87731**	**71348**	**66185**	**75393**

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1126

O volume médio de atendimento realizado corresponde a aproximadamente 6.000 chamados por mês, considerando a análise histórica dos últimos cinco anos, com variação anual conforme as demandas da operação.

6. EQUIPE OPERACIONAL DO CONTRATO

PERFIL	FUNÇÃO	QTD
Coordenador	Colocar função	1
	Lider N1 e N2	2
	N1Service Desk e N2 Field Services	12
	Gestão e controle de acessos	2
	Field Matriz	8
	Field FR	1
	Field Anápolis	2
	SAP GRC	1
	Quality	1
	TOTAL	**30**

7. AMBIENTE OPERACIONAL DA CAOA

O ambiente CAOA a ser suportado contempla o seguinte cenário:

- Estações com Windows 7 ou superior
- 3507 Desktops e Notebooks
- 2418 Desktops
- 1089 Notebooks
- 228 Máquinas com Windows 7
- 409 Terminais
- Office 2016 ou superior;
- LibreOffice;
- Acrobat Reader;
- Compactadores de arquivos.
- Mapeamento de impressoras;
- Suporte a sistema de negócio Dealernet;
- SAP GRC;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1127

- **MANIFESTAÇÃO ACERCA DO DESEMPENHO DOS SERVIÇOS**

Atesta-se ainda, que os compromissos assumidos estão sendo cumpridos satisfatoriamente, no que diz respeito aos padrões exigidos por esta empresa, principalmente no tocante ao cumprimento de prazos, desempenho e qualidade dos serviços fornecidos, nada constando em nossos arquivos que desabone comercial ou tecnicamente a referida empresa.

- **ENDEREÇO DO CONTRATANTE**

Razão Social	HYUNDAI CAOA DO BRASIL LTDA
Endereço	Avenida Ibirapuera, nº 2822, Bairro Moema
CNPJ / MF	03.518.732/0001-66

- **RESPONSÁVEL PELA DECLARAÇÃO (SIGNATÁRIO DO CONTRATANTE)**

Nome:	Manoel Flavio Silva Alves
Cargo:	Gerente De Infraestrutura E Servicos De Ti
Matrícula	Manoel.Alvez
Função:	Gestão do Contrato
E-mail:	flavio@caoa.com.br
Telefone:	(11) 5538-1225

Brasília/DF, 28 de maio de 2025

CAOA
Manoel Flavio Silva Alvez
(11) 5538-1225
Tecnologia da Informação

Nome / Cargo / Matrícula

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1128

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – SERVICE DESK E FIELD SERVICES

CONTRATADA:

GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA., pessoa jurídica de direito privado, com sede na Av.Yojiro Takaoka, nº 4.384, conjunto 910 – 9º andar, Alphaville, na Cidade de Santana de Parnaíba, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob nº12.130.013/0001-64, doravante neste ato denominada "GLOBALWEB".

CONTRATANTES:

Razão Social: HYUNDAI CAOA DO BRASIL LTDA		
CNPJ: 03.518.732/0001-66	**I.E.:**	
Endereço: Avenida Ibirapuera, nº 2822, Bairro Moema		
CEP: 04.028-002	**Cidade: São Paulo**	**Estado: São Paulo**
Razão Social: CAOA MOTOR DO BRASIL LTDA		
CNPJ: 16.794.464/0001-57	**I.E.:**	
Endereço: Avenida das Nações Unidas, nº 23293, Bairro: Vila Almeida		
CEP: 04795-100	**Cidade: São Paulo**	**Estado: São Paulo**
Razão Social: ELIVEL AUTOMOTORES LTDA		
CNPJ: 54.820.774/0007-83	**I.E.:**	
Endereço: Avenida dos Autonomistas, nº 1737, Bairro Vila Yara		
CEP: 06020-015	**Cidade: Osasco**	**Estado: São Paulo**
Razão Social: S MOTORS COMÉRCIO IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO LTDA		
CNPJ: 00.944.145/0001-40	**I.E.:**	
Endereço: Rodovia Anhanguera, Km 17,5, Setor I, Parque Anhanguera		
CEP: 05113-000	**Cidade: São Paulo**	**Estado: São Paulo**

Departamento Jurídico

JURÍDICO CAOA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1129

Razão Social: PAULINVEL VEÍCULOS LTDA		
CNPJ: 53.409.074/0001-10	**I.E.:**	
Endereço: Avenida Ibirapuera, nº 2400, Bairro Moema		
CEP: 04028-002	**Cidade: São Paulo**	**Estado: São Paulo**
Razão Social: VEPEL VEÍCULOS E PEÇAS LTDA		
CNPJ: 08.709.578/0001-23	**I.E.:**	
Endereço: Avenida Prefeito Severino Cabral, nº 330, Bairro Catolé		
CEP: 58108-340	**Cidade: Campina Grande**	**Estado: Paraíba**
Razão Social: YELLOW MOUNTAIN DISTRIBUIDORA DE VEÍCULOS LTDA		
CNPJ: 29.402.622/0001-28	**I.E.:**	
Endereço: Avenida Atlântica, nº 179, Bairro Socorro		
CEP: 04768-000	**Cidade: São Paulo**	**Estado: São Paulo**
Razão Social: CAOA MONTADORA DE VEICULOS LTDA		
CNPJ: 03.471.344/0001-77	**I.E.:**	
Endereço: Rua VP 11, s/nº Fazenda Barreiro do Meio, Bairro Daia		
CEP: 75133-590	**Cidade: Anápolis**	**Estado: Goiás**

Pelo presente instrumento, CONTRATANTE e CONTRATADA têm entre si, justos e acordados o presente CONTRATO, o qual será regido pelas condições comerciais abaixo, pelas condições gerais ao Contrato (**Anexo I**) e pelas condições específicas dos serviços e/ou produtos descritas na Proposta Comercial **GW002769_V7.0** (**Anexo II**) e na Proposta Técnica **GW002769_V7.0** (**Anexo III**), os quais fazem parte integrante deste CONTRATO.

Departamento Jurídico

JURÍDICO CAOA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1130

Na hipótese de qualquer conflito entre os termos e condições deste Contrato e seus Anexos, bem como de quaisquer documentos e comunicações entre as Partes relacionadas a este Contrato, aplicar-se-á a seguinte ordem de precedência no tocante à interpretação, a menos que as Partes acordem de outra forma: (a) Contrato; (b) Anexos do Contrato e (c) documentos e comunicações entre as Partes relacionadas a este Contrato.

São Paulo/SP, 11 de dezembro de 2019.

ORCPN E TABELIÃO DO 29º SUBDISTRITO SANTO AMARO

HYUNDAI CAOA DO BRASIL LTDA, CAOA MOTOR DO BRASIL LTDA, ELIVEL AUTOMOTORES LTDA, S MOTORS COMÉRCIO IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO LTDA, PAULINVEL VEÍCULOS LTDA, VEPEL VEÍCULOS E PEÇAS LTDA, CAOA MONTADORA DE VEICULOS LTDA.

YELLOW MOUNTAIN DISTRIBUIDORA DE VEÍCULOS LTDA

Enos Carneiro de Freitas
CPF: 473.364.471-04
RG: 915.919 SSP/DF

GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA.

Bruna Boner Leo Silva
RG: 54.732.021-8
CPF: 003064121/79

Testemunhas:

1. _____
Nome:
CPF:

2. _____
Nome:
CPF:

Departamento Jurídico

Oficial de Registro Civil e Tabelião de Notas • Santo Amaro • SP
Avenida Santo Amaro, 6835 • Santo Amaro • São Paulo / SP • CEP: 04701-100 • PABX: (11) 5545-3166
www.cartoriodesantoamaro.com.br

Reconheço por semelhança a firma de: (1) CARLOS PHILIPPE LUCHESI DE OLIVEIRA ANDRADE, em documento com valor econômico conforme padrão depositado nesta Serventia.
São Paulo, 20 de dezembro de 2019.
Selo(s): 1 Ato:AA-0788283

MARCO AURELIO PEDROSO - ESCREVENTE AUTORIZADO
AC300168

ORCPN E TABELIÃO DO 29º SUBDISTRITO-SANTO AMARO
Adam Michelle de Almeida
Escrevente Autorizado

Colégio Notarial do Brasil
Seção São Paulo
117549
FIRMA
VALOR ECONÔMICO 1
C11043AA0788283

Oficial de Registro Civil e Tabelião de Notas • Santo Amaro • SP
Avenida Santo Amaro, 6635 • Santo Amaro • São Paulo / SP • CEP: 04701-100 • PABX: (11) 5545-3166
www.cartoriodesantoamaro.com.br

Reconheço por semelhança a firma de: (1) CARLOS ALBERTO DE OLIVEIRA ANDRADE.
em documento com valor econômico, conforme padrão depositado nesta Serventia.
São Paulo, 20 de dezembro de 2019.
Selo(s): 1 Ato:AA-0788267

MARCO AURELIO PEDROSO - ESCREVENTE AUTORIZADO TABE
AC300128 'Firma R$9,50'

Colégio Notarial do Brasil
São Paulo
11549
FIRMA
VALOR ECONÔMICO 1
C11043AA0788267

Oficial e Tabelião Substituto

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
SCS, Quadra 09, Lote C, Torre A - 3º Andar, Edifício Parque Cidade Corporate - Bairro Setor Comercial Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200
- www.anac.gov.br

ATESTADO

Processo nº 00058.542271/2017-29

Interessado: Agência Nacional de Aviação Civil

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A **AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL – ANAC** , inscrita no CNPJ nº 07.947.821/0001-89, com sede em Brasília-DF, localizada no Edifício Parque Cidade Corporate, quadra 9, lote C, torre A, Setor Comercial Sul, CEP: 70.308-200, atesta, para os devidos fins, que a empresa **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA** , inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 12.130.013/0003-26, estabelecida no SCN QD 05 BL A Nº 50 SALA 502 –ASA NORTE BRASÍLIA/DF CEP: 70.915-900, presta serviços em conformidade com o termo de referência e contrato informados abaixo, de acordo com as informações a seguir:

PROCESSO N.º: 00058.001942/2021-82

LICITAÇÃO: Pregão Eletrônico nº 15/2021

CONTRATO: 15/2021

OBJETO: Prestação dos serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta Agência, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000.

VIGÊNCIA: 26/10/2021 a 26/10/2025

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO:

- Serviços: manutenção de todo o ambiente de TIC do órgão em pleno funcionamento, mantendo os serviços disponíveis a todas as áreas de negócios da ANAC, de acordo com parâmetros de Níveis Mínimos de Serviços Exigidos – NMSE definidos no Termo de Referência.

Atestado de Capacidade Técnica (0219903) SEI 00058.542271/2017-29 / pg. 1

1. Atendimento de Service Desk – Modalidade Remoto: suporte e atendimento de TIC telefônico e remoto aos usuários internos da ANAC e encaminhamento dos chamados para torres de serviços mais especializada conforme o caso. Executado por uma Central de Serviço externamente às instalações da ANAC
2. Atendimento de Service Desk – Modalidade Presencial: suporte e atendimento de TIC presencial utilizando de ferramenta de ITSM com maior especialidade para um total de 2.000 (dois mil) usuários e 1.800 (mil e oitocentas) estações de trabalho os usuários internos da ANAC localizados na Sede e seu anexo próximo ao aeroporto, em Brasília (DF), além das Representações Regionais no Rio de Janeiro (RJ), São Paulo (SP) e São José dos Campos (SP). Atendimento presencial também para as NURAC's de médio porte em Curitiba, Belo Horizonte, Recife e Porto Alegre, bem como para as NURACS de pequeno porte (para manutenções preventivas) em Aeroporto de Campinas-SP, Manaus, Salvador, Fortaleza e Vitória; encaminhamento de chamados para torres de serviço mais especializada conforme o caso. Atendimento médio de 24.000 (vinte e nove mil) chamados em um período de 12 (doze) meses.
3. Monitoração de Ambiente Tecnológico: acompanhamento contínuo, em regime 24x7, da disponibilidade e condições adequadas de execução dos serviços de TIC, bem como pela atuação imediata quando da observação de evento que causam indisponibilidades, queda de desempenho ou violação de segurança dos serviços de TIC. Instalação, configuração, ajustes e revisões nas soluções de monitoração / dashboard adotada pela ANAC, o Zabbix e o Grafana.
4. Operação de Infraestrutura (3º Nível): suporte técnico especializado para soluções e serviços de TIC segregadas em Torres de Serviço de Suporte, a saber:

    - Suporte a Redes, Telefonia e Videoconferência: Instalação, configuração, administração, gerenciamento e sustentação de infraestrutura de redes de comunicação incluindo equipamentos e serviços de rede LAN, MAN, WAN, SD-WAN e Internet; serviços básicos de rede, tais como DHCP e DNS, além de infraestrutura e serviço de telefonia VoIP para 330 ramais e de Videoconferência.
    - Suporte a Armazenamento de Dados e Backup: gerenciamento da infraestrutura de armazenamento de dados do tipo storage, redes de dados tipo SAN bem como de solução de backup com capacidade de 150 TByte; criação e manutenção de políticas de backup e restauração de segurança
    - Suporte a Ambientes de Data Center e Sistemas Operacionais: administração dos aspectos físicos dos espaços dedicado a processamento de dados (Data Center) da ANAC, bem como suas instalações; operação de equipamentos servidores físicos e virtuais, solução de virtualização e de container, além de suporte básico em sistemas operacionais Microsoft Windows e Linux. Instalação, configuração e manutenção de serviços Microsoft, Active Directory, DHCP, DNS e SCCM para ambiente de 600 (seiscentos) servidores windows. Administração de 150 (cento e cinquenta) servidores Linux
    - Suporte a Administração de Banco de Dados: operação e assessoria técnica, administração de usuários, instalação, atualização, análise e correções de erros e desempenho de ambientes de Banco de Dados (SGBD – Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados) da ANAC, quer seja de banco de dados relacional, objeto-relacional, NoSQL; suporte de infraestrutura de soluções de Data Warehouse, Business Intelligence, descoberta e visualização de dados.
    - Suporte a Ativos de Segurança da Informação: Planejamento, instalação, configuração, monitoração, administração, operação e assessoria técnica para ativos que garantem ou monitoram a segurança da infraestrutura e serviços de TIC, tais como firewall, IDS, IPS e WAF com balanceador de

Termo de Referência (0220903) SEI 00058.034272/2015-29 / pg. 1/34

aplicações, com pelo menos 2 (dois) ativos de cada tipo, sendo possível que as funções estejam agregadas em um mesmo ativo; análise e tratativa de eventos de violação de segurança da informação relativas a ativos de TIC.

- Suporte a Produção e Deploy de Aplicações: operação de ambiente para aplicações e sistemas utilizados na ANAC, realizando quando solicitado a implantação de novas versões dessas aplicações e sistemas; suporte e operação ao ambiente de orquestração de containers (Kubernetes, Openshift ou equivalentes), on-premises ou em nuvem, da infraestrutura de sites Web, CMS (Content Management System), ferramenta de ALM (Application Lifecicle Management); administração, manutenção e evolução de scripts de automações que provenham para a STI/ANAC a utilização de infraestrutura ágil atuando principalmente segundo as práticas modernas, ágeis e DevOps. Instalação, configuração e manutenção de 126 (cento e vinte e seis) servidores com ferramentas Jboss/Wildfly, Apache, Tomcat e IIS.
- Suporte ao Ambiente Colaborativo: operação de soluções de TIC diretamente relacionadas a serviços colaborativos de TIC, tais como compartilhamento de arquivos, correio eletrônico, mensagem instantânea: administração e operação do serviço de diretório utilizado pela ANAC. Administração, configuração e manutenção de solução de AntiSpam e antivírus abrangendo 1.800 (mil e oitocentas) estações.
- Apoio ao Processo de Excelência no Atendimento: execução de processos de Cumprimento de Requisição e Gestão de incidentes. Avaliação da qualidade do atendimento, pela curadoria do Catálogo de Serviços. Consolidação de pesquisa rotineira de satisfação dos usuários de Service Desk, sempre que demandado e necessário. Apoio na elaboração e aplicação de pesquisa de satisfação anual da STD na ANAC. Apoio na elaboração de procedimentos operacionais relativos a serviços de TI, principalmente aqueles disponíveis no Portal de Serviços.
- Apoio ao Planejamento e Gestão de Serviços de TIC: auxilio na implementação e/ou no aumento da maturidade dos processos ITIL (Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Níveis de Serviços, Gerenciamento de Disponibilidade e Gerenciamentos do Catálogo de Serviços) , realizando diagnósticos (AS IS/TO BE) e modelagens dos processos utilizando BPMN com profissionais especializados e certificados em ITIL v3 Expert, Gerência de projetos - PMP e COBIT, bem como fornecendo apoio a gestão da STI/ANAC no acompanhamento de métricas e indicadores para os serviços de TIC fornecidos pela STD/ANAC. Elaboração de Manuais de Procedimentos (MPR) conforme padrões definidos pela ANAC, instalação, configuração e operação com automação de processos na ferramenta de ITSM; revisão dos Termos de Conhecimentos de Processo de Gestão de serviço de TI.

- Demandas Específicas e Operacionais: Demandas não previstas no catálogo de serviços, como requisição, e que requer prévio planejamento técnico podendo requerer também controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à infraestrutura de TIC.

Atestamos que a referida empresa vem cmprindo satisfatoriamente os compromissos assumidos, executando os serviços dentro dos padrões de qualidade exigidos, nada constando

em nossos arquivos que desabone sua conduta.

Brasília – DF, 25 de agosto de 2025.

(assinado eletronicamente)

Laerte Gimenes Rodrigues

Gerente Técnico de Licitações e Contratos

Tel.: (61) 3314-4375

Documento assinado eletronicamente por **Laerte Gimenes Rodrigues**, **Gerente Técnica**, em 25/08/2025, às 14:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade, informando o código verificador **11974787** e o código CRC **87CA43FB**.

Referência: Processo nº 00058.542271/2017-29 SEI nº 11974787

Anexo I - Capa_de_Tarifa_VEB (0229903) SEI 00058.542271/2017-29 / pg. 134

Processo nº 00058.001942/2021-82

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº 21/ANAC/2021, QUE FAZEM ENTRE SI A AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL E A EMPRESA GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.

A **AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC**, com sede em Brasília-DF, no Edifício Parque Cidade Corporate, Setor Comercial Sul, Quadra 9, Lote "C", Torre "A", CEP: 70308-200, CNPJ nº 07.947.821/0001-89, doravante denominada **CONTRATANTE**, por intermédio do seu Diretor-Presidente, Senhor **JULIANO ALCÂNTARA NOMAN**, portador da Cédula de Identidade nº 1391196, expedida por SSP/DF, inscrito no CPF sob o nº 814.445.161-91, nomeado, na condição de Diretor, pelo Decreto Presidencial de 05 de abril de 2016, publicado no Diário Oficial da União nº 65, de 06 de abril de 2016, Seção 2, página 1, com competência para responder pela ANAC nos termos do art. 16 da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, conforme Portaria nº 1.159 de 15 de abril de 2019; e de outro lado a **GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 12.130.013/0003-26, estabelecida no Setor Comercial Norte Qd. 05 Bl. A nº 50 sala 50, na capital federal Brasília-DF, CEP: 70.915-900, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seus representantes: a Senhora **TATIANE ARAUJO PEREIRA**, brasileira, solteira, advogada, portadora da Carteira de Identidade nº 41.644 /OAB-DF e do CPF nº 007.291.271-50 e o Senhor(a) **PAULO CÉSAR LOPES ZEREDO**, brasileiro, divorciado, administrador, portador da Carteira de Identidade nº 619.657/SSP-DF e do CPF nº 040.971.838-69, tendo em vista o que consta no processo nº 00058.001942/2021-82, e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de Abril de 2019 e da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017 e suas alterações, **RESOLVEM** celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão nº 15/2021, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços de tecnologia da informação e comunicação de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta Agência, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Objeto da contratação:

Tabela 1 - Descrição de Serviços e Preços

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	Unidade de Medida	QTD	Valor Mensal/Unitário (R$)	Valor total para 24 meses (R$)
1	1	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO	Serviço Mensal	24	7.961,95	191.086,80
	2	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL	Serviço Mensal	24	59.558,71	1.429.409,04
	3	OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL)	Serviço Mensal	24	322.113,92	7.730.734,08
	4	MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)	Serviço Mensal	24	10.365,41	248.770,00
	Valor total do Grupo 1 (R$)					9.599.999,92

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é aquele fixado no Edital, com início na data de 26/10/2021 e encerramento em 26/10/2023, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja

autorização formal da autoridade competente e seja observado o disposto no Anexo IX da IN SEGES/MP nº 05/2017, atentando, em especial para o cumprimento dos seguintes requisitos:

2.1.1. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

2.1.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.1.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

2.1.4. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;

2.1.5. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;

2.1.6. Seja comprovado que a contratada mantém as condições iniciais de habilitação.

2.2. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

3.1. O valor mensal da contratação é de R$ 399.999,99 (trezentos e noventa e nove mil novecentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos), perfazendo o valor total de R$ 9.599.999,92 (nove milhões, quinhentos e noventa e nove mil, novecentos e noventa e nove reais e noventa e dois centavos) para o período de 24 meses de contrato, conforme a tabela 1 deste instrumento.

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2021, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 113214/20214

Fonte: 0174120069

Programa de Trabalho: 26.125.3004.2912.0001 / 168769

Elemento de Despesa: 3.3.90.40.10 e 3.3.90.40.11

4.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), as despesas correspondentes correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

5.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência e no Anexo XI da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

6. CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTAMENTO DE PREÇOS EM SENTIDO AMPLO.

6.1. As regras acerca do reajustamento de preços em sentido amplo do valor contratual (reajuste em sentido estrito e/ou repactuação) são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

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

8. CLÁUSULA OITAVA – MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO

8.1. O modelo de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados, a disciplina do recebimento do objeto e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

9.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

10.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO

11.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

11.1.1. por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

11.1.2. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

11.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

11.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

11.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.4.3. Indenizações e multas.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – VEDAÇÕES E PERMISSÕES

12.1. É vedado à CONTRATADA interromper a execução contratual sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

12.2. É permitido à CONTRATADA caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020.

12.2.1. A cessão de crédito, a ser feita mediante celebração de termo aditivo, dependerá de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da cessionária, bem como da certificação de que a cessionária não se encontra impedida de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

12.2.2. A crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratada) pela execução do objeto contratual, com o desconto de eventuais multas, glosas e prejuízos causados à Administração, sem prejuízo da utilização de institutos tais como os da conta vinculada e do pagamento direto previstos na IN SEGES/ME nº 5, de 2017, caso aplicáveis.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES

13.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, bem como do ANEXO X da IN/SEGES/MPDG nº 05, de 2017.

13.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

13.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS

14.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO

15.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO

16.1. É eleito o Foro da cidade de Brasília/DF para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, §2º da Lei nº 8.666/93.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado no Sistema Eletrônico de Informação/ANAC, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado eletronicamente pelos contraentes e por duas testemunhas.

Documento assinado eletronicamente por **Tatiane Araujo Pereira**, **Usuário Externo**, em 18/10/2021, às 17:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Documento assinado eletronicamente por **Paulo César Lopes Zeredo**, **Usuário Externo**, em 19/10/2021, às 10:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Documento assinado eletronicamente por **Humberto Araujo Coser**, **Analista Administrativo**, em 19/10/2021, às 11:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Documento assinado eletronicamente por **Simone Gesser**, **Técnico(a) em Regulação de Aviação Civil**, em 19/10/2021, às 11:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Documento assinado eletronicamente por **Juliano Alcântara Noman**, **Diretor-Presidente**, em 19/10/2021, às 18:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade, informando o código verificador **6321316** e o código CRC **C5385CC1**.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
SCS, Quadra 09, Lote C, Torre A - 3º Andar, Edifício Parque Cidade Corporate - Bairro Setor Comercial Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200
- www.anac.gov.br

EDITAL - SERVICE DESK 1º,2º E 3º NÍVEIS

Processo nº 00058.001942/2021-82

PREGÃO ELETRÔNICO

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 15/2021

(Processo Administrativo n.° 00058.001942/2021-82)

Torna-se público que a AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL, por meio da Gerência Técnica de Licitações e Contratos, sediada no Setor Comercial Sul, Quadra 09, Lote C, Ed. Parque Cidade Corporate, Torre A, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, **com o critério de julgamento menor preço grupo**, sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por preço global, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002,da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, do Decreto 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, das Instruções Normativas SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017 e nº 03, de 26 de abril de 2018 e da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Lei Complementar n° 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto n° 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: **15/09/2021**

Horário:**9h**

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

1. **DO OBJETO**

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de serviços de tecnologia da informação e comunicação de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta Agência, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1141

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formados por **4** itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

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

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

2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2021, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 20214

Fonte: 0174120069

Programa de Trabalho: 26.125.3004.2912.0001

Elemento de Despesa: 3.3.90.40.10

3. DO CREDENCIAMENTO

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

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

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

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

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

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

4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO.

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

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

4.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

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

4.2.2. que não atendam às condições deste Edital e seus anexos;

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

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

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

4.2.6. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

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

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

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

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

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

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

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

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

4.4. Nos termos do art. 7° do Decreto n° 7.203, de 2010, é vedada, ainda, a utilização, na execução dos serviços contratados, de empregado da futura Contratada que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança neste órgão contratante.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

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

6. PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

6.1.1. Valor mensal e total dos itens e do Grupo;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.5.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor total dos itens e do grupo.

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

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

7.8. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto e fechado”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

7.9. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de tempo de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

7.10. Encerrado o prazo previsto no item anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até dez por cento superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o que será sigiloso até o encerramento deste prazo.

7.10.1. Não havendo, pelo menos, três ofertas nas condições definidas neste item poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

7.11. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará os lances segundo a ordem crescente de valores.

7.11.1. Não havendo lance final fechado e classificado na forma estabelecida nos itens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada para que os demais licitantes, até no máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo, observando-se, após, o item anterior.

7.12. Poderá o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da etapa fechada, caso nenhum licitante classificado na etapa de lance fechado atender as exigências de habilitação

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

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

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

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

7.17. O Critério de julgamento adotado será o menor preço, conforme definido neste Edital e seus anexos.

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

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

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

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

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

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

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

7.25. A ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação, de maneira que só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

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

7.26.1. prestados por empresas brasileiras;

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

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

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

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

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

7.28.2. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 4 (quatro) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

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

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

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

8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.

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

8.2. A análise da exequibilidade da proposta de preços deverá ser realizada com o auxílio da Planilha de Custos e Formação de Preços, a ser preenchida pelo licitante em relação à sua proposta final, conforme anexo deste Edital, **observando o critério do item 24.8 do Termo de Referência.**

8.3. A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser encaminhada pelo licitante exclusivamente via sistema, no prazo de 4h (quatro horas), contado da solicitação do Pregoeiro, com os respectivos valores adequados ao lance vencedor e será analisada pelo Pregoeiro no momento da aceitação do lance vencedor.

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

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

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

8.5.2. contenha vício insanável ou ilegalidade;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.9.1. O prazo estabelecido poderá ser prorrogado pelo Pregoeiro por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

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

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

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

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

8.12.1. O ajuste de que trata este dispositivo se l imita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.

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

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

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

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

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

9. DA HABILITAÇÃO

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

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União ();

c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça ().

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

9.1.1. Para a consulta de licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas “b”, “c” e “d” acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (https://certidoesapf.apps.tcu.gov.br/)A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei n° 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

9.1.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei n° 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.8. **Habilitação jurídica:**

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

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

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

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

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

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

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

9.9. **Regularidade fiscal e trabalhista:**

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

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

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

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

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

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

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

9.10. **Qualificação Econômico-Financeira:**

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

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

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

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

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

Prefeitura Municipal de Ibiraçu - ES - CNPJ 27.165.687/0001-34 - Folha nº 1151

LG =	Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

SG =	Ativo Total
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

LC =	Ativo Circulante
	Passivo Circulante

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

9.11. **Qualificação Técnica:**

9.11.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação - serviços especializados de suporte remoto e presencial (1º e 2º nível), 3º Nível em service desk, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

9.11.1.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a serviços executados com as características mínimas **definidas nos itens 24.10 a 24.22 do Termo de Referência.**

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

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

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

9.11.5. Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 1(um) ano na prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os 1 (um) ano ser ininterrupto, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

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

9.11.7. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão apresentar atestado de vistoria assinado pelo servidor responsável, conforme o **Termo de Vistoria Técnica (ANEXO IX)** exigido no Termo de Referência.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

10.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de 72 (setenta de duas horas) horas/dias, a contar da solicitação do Pregoeiro, se houver, no sistema eletrônico e deverá:

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

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBAL WEB (0239903) SEI 19.19.0046.0019234/2025-05 / pg. 1153

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11. DOS RECURSOS

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

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

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

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

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

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

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

12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

12.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

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

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

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

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

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

13. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

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

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

14. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

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

15. DO TERMO DE CONTRATO

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

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

15.2.1. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento.

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

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

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

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

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

15.4. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses prorrogável conforme previsão no instrumento contratual ou no termo de referência.

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

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

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

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

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

16. DO REAJUSTAMENTO EM SENTIDO GERAL

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

17. DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO

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

18. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

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

19. DO PAGAMENTO

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

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

20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

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

20.1.2. apresentar documentação falsa;

20.1.3. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

20.1.4. ensejar o retardamento da execução do objeto;

20.1.5. não mantiver a proposta;

20.1.6. cometer fraude fiscal;

20.1.7. comportar-se de modo inidôneo;

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

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

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

20.3.2. Multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;

Autos HABILITAÇÃO_GLOBALWEB_2020002 - SEI 19.13.0046.0000334/2025-45 / pg. 1456

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

20.11. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

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

21. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

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

21.2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, exclusivamente, pelo e-mail **licitacao@anac.gov.br**

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

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

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

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

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

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

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

22. **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

22.11. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico www.gov.br/compras, e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço constante no preâmbulo deste edital, nos dias úteis, no horário das 8 horas às 17 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

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

22.12.1. ANEXO I - Termo de Referência GEIT (5906887);

22.12.2. ANEXOS II ao XXVII - (6006946);

22.12.3. ANEXO XV - Minuta do Termo de Contrato (5989485);

22.12.4. ANEXO XXVIII - Estudo Técnico Preliminar - Service Desk 2021 (6004400).

Brasília, 01 de setembro de 2021

Aderson de Lima Calazans

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB_[illegible] 0046.0019234/2025-05 / pg. 1158

Pregoeiro Oficial

Documento assinado eletronicamente por **Aderson de Lima Calazans**, **Pregoeiro(a)**, em 01/09/2021, às 08:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade, informando o código verificador **6147362** e o código CRC **9A348C1F**.

Referência: Processo nº 00058.001942/2021-82 SEI nº 6147362

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
SCS, Quadra 09, Lote C, Torre A - 1º Andar, Edifício Parque Cidade Corporate - Bairro Setor Comercial Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200
- www.anac.gov.br

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 00058.001942/2021-82

MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA
AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta Agência, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.2. Os serviços de TIC disponibilizados pela Superintendência de Tecnologia da Informação, objetos desta contratação, são providos de forma contínua e estão estrategicamente agrupados nos seguintes itens, unidades e quantidades:

Tabela 1 - Itens que compõem a contratação.

Grupo	ITEM	CATSET	DESCRIÇÃO	Unidade de Medida	QTD
1	1	26980	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO	Serviço Mensal	24
	2	26980	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL	Serviço Mensal	24
	3	26980	OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL)	Serviço Mensal	24

Acesso HABILITADO - CC 2383 - Mod. 1 - Edital 01 - AE 1691 (2ª Retificação) 34/2025-05 Pag. 1 (60)

	4	26980	MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)	Serviço Mensal	24

1.3. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de Operação da Infraestrutura de Tecnologia da Informação e de Comunicação, conforme CATSER 26980.

1.4. Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na tabela acima.

1.5. A presente contratação adotará como regime de execução a **Empreitada por Preço Global**.

1.6. O prazo de **vigência do contrato é de 24 (vinte e quatro) meses**, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei nº 8.666, de 1993.

2. **TERMO E DEFINIÇÕES**

2.1. Neste Termo de Referência, em acordo com a legislação vigente, consideram-se os seguintes termos e definições.

2.2. **ITIL (Information Technology Infrasctructure Library)** – é um conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de tecnologia da informação.

2.3. **Service Desk (ou Central de Serviços)** – Ponto único de contato entre usuários e a área de Tecnologia da Informação para abertura de chamados. Conforme preconizado pelo Information Technology Infrasctructure Library (ITIL), versão 3 ou superior.

2.4. **ITSM (IT Service Management)** – termo genérico que descreve uma abordagem estratégica para projetar, entregar, gerenciar e aprimorar a forma como a tecnologia da informação (TI) é usada dentro das organizações. O objetivo de todo framework de ITSM é garantir que os processos, pessoas e tecnologia corretos estão alinhados, tal que a organização pode atingir seus objetivos de negócio.

2.5. **Demanda de TI** – termo genérico e amplo para qualquer tipo de necessidade ou solicitação colocada para área de TI. Uma demanda pode ser atendida por meio de atendimento do Service Desk, quando é caracterizada por Requisição, ou em casos mais específicos será atendido por uma demanda específica e planejada, que neste caso pode ter o status de projeto.

2.6. **Requisição** – é solicitação de serviço feito pelo usuário para o departamento de TI para criação de um recurso, habilitação de novo acesso, ou até apoio técnico para realização de procedimentos, conforme catálogo de serviços publicado.

2.7. **Incidente** – é uma interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço de TI.

2.8. **Problema** – é uma causa subjacente de um ou mais incidentes.

2.9. **Demanda específica** – Demanda de TI que não está contemplada pelo Catálogo de Serviços, e que deverá ter um tratamento específico e geralmente planejado, inclusive com elaboração de cronograma.

2.10. **Demanda operacional** – Demanda de TI que não está contemplada pelo Catálogo de Serviços, ou que devido ao escopo e importância, merece ter um acompanhamento diferenciado. Serão geralmente demandas que precisam de planejamento, inclusive com elaboração de cronograma de atividades. Envolvem atividades e responsabilidades da Operação da Infraestrutura de TI e, portanto, são escopo do serviço rotineiro contratado.

2.11. **Fiscal Administrativo** – Servidor da área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos. Guia de Boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação - versão 3.0 do Ministério do Planejamento.

2.12. **Fiscal Requisitante** – Servidor representante da área requisitante da solução, indicado pela autoridade competente para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da solução. Guia de Boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação - versão 3.0 do Ministério do Planejamento.

2.13. **Fiscal Técnico** – Servidor da área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente da área para fiscalizar tecnicamente o contrato. Guia de Boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação - versão 3.0 do Ministério do Planejamento.

2.14. **Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE)** – Indicadores do contrato que servirão para calcular o atendimento adequado dos chamados e das demandas, e também servirá como parâmetro para aplicação de glosas.

2.15. **Termo de Capacidade Operacional** – Termo emitido pela CONTRATADA após concluir a absorção das metodologias e diretrizes da ANAC.

2.16. **Termo de Estabilização de Serviço ou Solução de TI** – Termo emitido pela CONTRATADA após tomar conhecimento do modo de implementação no ambiente de TI da ANAC de um determinado Serviço de TI ou Solução de TI. Esse Termo de Estabilização certifica que a CONTRATADA executou todas as ações necessárias para estabilização do serviço.

2.17. **Sustentação de Infraestrutura de TI** – Atividade técnica e administrativa para manutenção proativa da infraestrutura de TI do órgão, bem como pelas ações necessárias ao contorno de incidentes e o pleno restabelecimento de serviços em eventos de indisponibilidade identificados.

2.18. **Operação de Infraestrutura de TI** – (Operação de Serviço da ITIL) A função responsável por fornecer habilidades técnicas para o suporte de serviços de TI e o gerenciamento de infraestrutura de TI. O gerenciamento técnico define os papéis dos grupos de suporte e também as ferramentas, processos e procedimentos necessários. A operação de Infraestrutura de TI inclui os serviços de sustentação de TI, mas não se restringe a estes, pois também inclui atividades de manutenção preventiva, atualizações de versões de produtos, atendimento de chamados/demandas previstas no catálogo de serviços, além de prestar informação a respeito dos serviços de TI e dos produtos e ferramentas que administra.

2.19. **NOC (Network Operations Center)** – É um local onde se centraliza a monitoração e manutenção da operação de serviços e infraestrutura de TI.

2.20. **SOC (Security Operations Center)** – É um local onde se centraliza a prestação serviços de detecção e reação a incidentes de segurança relativos a serviços, infraestrutura e sistemas de TI, bem como gestão proativa para detectar e tratar ameaças e vulnerabilidades no ambiente e serviços de TI.

2.21. **TIC** – Tecnologia da Informação e Comunicação.

2.22. **Computação em nuvem (ou cloud computing)** – Serviço de computação, incluindo processamento e armazenamento de dados, em infraestrutura de TI disponível na internet. Geralmente disponibilizados nas modalidades: IaaS (Infrastructure as a Service), PaaS (Platform as a Service), ou SaaS (Software as a Service).

2.23. **Serviços em nuvem** – Serviços ou solução de TI disponibilizados em infraestrutura de Computação em Nuvem.

2.24. **IaaS (Infrastructure as a Service)** – Modalidade de computação em nuvem em que o fornecedor disponibiliza hardware com poder computacional e armazenamento, ficando o administrador de TI responsável por instalar todos os softwares e administrar os serviços de TI disponibilizados.

2.25. **PaaS (Platform as a Service)** – Modalidade de computação em nuvem em que o fornecedor disponibiliza softwares intermediários e ferramentas de gerenciamento, ficando o administrador de TI responsável por configurar os serviços de TI disponibilizados.

2.26. **SaaS (Software as a Service)** – Modalidade de computação em nuvem em que o fornecedor disponibiliza o software para o usuário final, ficando o administrador de TI responsável apenas por gerenciar o uso.

2.27. **Ambiente de Desenvolvimento** – Ambientes sob responsabilidade da Fábrica de Software que presta serviço para a ANAC no qual é realizada a atividade de desenvolvimento e não está sujeito a avaliação de qualidade da ANAC. Ainda assim o ambiente de desenvolvimento está sujeito às políticas de segurança da ANAC. A infraestrutura e licenças disponíveis neste ambiente devem ser adquiridas às custas da Fábrica de Software contratada e compatíveis com os ambientes e as políticas da ANAC. O ambiente de desenvolvimento localizado na Fábrica de Software deve ser similar ao da ANAC.

2.28. **Ambiente de Submissão** – Infraestrutura da ANAC na qual a Fábrica de Software submete produtos com funcionalidades resultantes de uma Ordem de Serviço para avaliação por parte da equipe técnica da ANAC.

2.29. **Ambiente de Homologação (ou Validação)** – Infraestrutura da CONTRATANTE na qual funcionalidades correspondentes a uma entrega da Fábrica de Software estarão disponíveis para validação da ANAC. As funcionalidades devem ser promovidas do Ambiente de Submissão para o ambiente de Validação. Sendo assim, esse ambiente deve possuir características de configuração muito próximas do ambiente de produção.

2.30. **Ambiente de Produção** – Infraestrutura da CONTRATANTE na qual os produtos finais entregues pela Fábrica de Software ou ferramentas e produtos adquiridos pela CONTRATANTE são executados e disponibilizados aos usuários finais.

2.31. **Termo de Entrega** – Nos termos da Lei 8.666/1993, Art. 73°, parágrafo I, alínea a, corresponde a termo circunstanciado no qual a CONTRATADA informa sobre a entrega dos objetos da Ordem de Serviço a CONTRATANTE. Para fins deste Termo de Referência, serão consideradas as entregas homologadas pelo Fiscal Requisitante e/ou Solicitante.

2.32. **Termo de Recebimento Provisório (TRP)** – Conforme Lei 8.666, Art. 73° parágrafo I, alínea a, é um termo circunstanciado lavrado em até 15 (quinze) dias após o Termo de Entrega.

2.33. **Termo de Recebimento Definitivo (TRD)** – Conforme Lei 8.666, Art. 73° parágrafo I, alínea b, é um termo circunstanciado emitido pela CONTRATANTE após o decurso do prazo de observação, ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais. Esse prazo não pode ser superior a 90 (noventa) dias da emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP), salvo em casos excepcionais, devidamente justificados e previstos no edital.

2.34. **Fatura mensal global de serviços** – fatura mensal que totaliza todos os serviços prestados, contínuos e projetizados.

2.35. **Serviço de TI** – é a solução de TI, composta por um ou mais recursos de software e hardware, que atende à uma necessidade de negócio de atividade final ou de atividade meio.

2.36. **Solução de TI** – é um conjunto de software e hardware que fornecem funcionalidade de Tecnologia da Informação, seja para os usuários de TI, seja para apoiar as atividades do próprio departamento de TI.

2.37. **CMDB ou BDGC** – respectivamente, Configuration Management Database, ou Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração, é um repositório de informações que mantém informações relacionadas aos ativos de TI, comumente referenciados como Itens de Configuração (IC), bem como uma descrição da relação entre tais ativos.

2.38. **Remote hands** – é o nome atribuído ao serviço ofertado presencialmente em Data Centers ou CPD para que equipes remotas ao Data Center possam solicitar e orientar a execução de tarefas que requerem a presença física no Data Center.

2.39. **NURAC** – Núcleo Regional de Aviação Civil, é a unidade coordenada pela Superintendência de Ação Fiscal - SFI que desempenha atividades finalísticas estabelecidas em portaria editada pela SFI, conforme demanda das unidades organizacionais. Tem presença em algumas cidades com função de realizar atividades finalísticas, como prestação de serviços a aeronautas e proprietários de aeronaves, agendamento e realização de provas, atualização de seguros e licença de estação. Os inspetores de aviação civil que atuam nos NURAC também são responsáveis por fiscalizações de rampa (operacional), de aeronavegabilidade e da prestação dos serviços oferecidos pelas empresas aéreas.

2.40. **Infrastructure as Code (IaC)** – Processos de gerenciamento e provisionamento baseado em arquivos de definição que podem ser interpretados por computador e devem ser versionados, permitindo a rastreabilidade das mudanças aplicadas.

2.41. **DevOps** – DevOps é a junção dos termos "*development*" (Dev) e "*operations*" (Ops) para descrever a combinação de filosofias culturais, metodologias, ferramentas e práticas para integração das áreas de desenvolvimento (desenvolvedores de softwares), operações (sysadmin ou infraestrutura) e controle de qualidade (*QA – Quality Assurance*), com propósito de entregar de maneira ágil e contínua, valor e melhor experiência ao cliente (ref: *https://blog.mandic.com.br/artigos/o-real-significado-do-termo-devops/*, acessado em 10/07/2021).

3. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

3.1. A Justificativa e objetivo da contratação encontram-se pormenorizados em Tópico específico dos Estudos Técnico Preliminares.

3.2. É do senso comum que o investimento em soluções de Tecnologia da Informação tem grande potencial para auxiliar as organizações públicas e privadas na execução de seus processos de trabalho, por meio da otimização desses processos, agregando a eles eficiência e redução de custos, tanto financeiros quanto operacionais.

3.3. Na Agência Nacional de Aviação Civil, não é diferente, e, nesse sentido, importantes investimentos são feitos de forma contínua em soluções de Tecnologia da Informação. No âmbito dessa Agência, compete à Superintendência de Tecnologia da Informação – STI, entre outras atribuições institucionais,

Anexo I-A (ATA) CLOBAL WEB (0220904) SEI 00058.001936/2025-85 / pg. 163

"*Estabelecer e formular estratégias e padrões relacionados com a administração dos recursos de tecnologia da informação para a sistematização e disponibilização de informações gerenciais, visando dar suporte ao processo decisório da Agência*", conforme estabelece o inciso I do Art. 39 de seu o Regimento Interno.

3.4. Atualmente, a ANAC conta com uma robusta e complexa infraestrutura de TIC que dá suporte a diversas soluções de Tecnologia da Informação, as quais, por sua vez, dão suporte aos diversos processos de trabalho da Agência. Em decorrência disso, a ANAC passou a depender de uma grande estrutura de TIC, cujo funcionamento, em níveis de excelência, requerem caráter ininterrupto para a boa e regular realização de suas atividades, as quais justificam os contínuos investimentos em novas tecnologias e no aprimoramento de seu processo de gestão.

3.5. Essa robusta infraestrutura de TIC é composta por complexas e variadas soluções relacionadas. Isso faz com que o ambiente tecnológico requeira serviços técnicos de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC - de elevado nível de especialização.

3.6. Para a prestação desses serviços técnicos nos padrões de qualidade e com a segurança exigidas pelo ambiente institucional, torna-se necessária a alocação de Equipe Profissional com especialidades complementares em algumas soluções de TIC, a fim de se minimizar a possibilidade de falhas ou atrasos na resolução de incidentes relacionados à utilização dos recursos computacionais disponíveis.

3.7. Nas organizações, a Unidade de Tecnologia da Informação, em geral, é responsável por assuntos, serviços, produtos, equipamentos e componentes relativos a esse tema, tais como: desenvolvimento de software, administração de dados, suporte a tomada de decisão (*Business Intelligence*), suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação, manutenção e suporte da infraestrutura e de serviços de TIC, além das atividades relacionadas a planejamento e a projetos, esses alinhados aos objetivos institucionais.

3.8. Especificamente, o suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação diz respeito a todo apoio a eles prestado, para que possam fazer o uso regular dos recursos e serviços de TIC corporativos a eles disponibilizados, de maneira geral e nas melhores condições possíveis. Esse tipo de suporte também é responsável pelo atendimento inicial aos usuários, para resolução de problemas comuns por eles enfrentados. O atendimento é, geralmente, feito na modalidade remota; quando não, presencial. A modalidade remota é preferível, já que dinamiza o melhor uso dos recursos e garante ao usuário maior agilidade no atendimento de suas requisições ou tratamento de situações. Porém, em certas vezes, devido à característica do chamado ou devido à situação adversa, não é possível fazer o atendimento remotamente ou obter êxito na tentativa de resolução da situação. Nesses casos, a modalidade de atendimento presencial se faz necessária.

3.9. Já os serviços de manutenção e suporte da infraestrutura de TIC consistem em um serviço técnico mais especializado. O trabalho realizado envolve procedimentos cotidianos para verificação da denominada "saúde" operacional das soluções de Tecnologia da Informação, do atendimento de requisições dos usuários que não puderam ser tratadas ou solucionadas pela Equipe de Suporte Técnico aos usuários de Tecnologia da Informação. Também é responsabilidade desse grupo a manutenção e a evolução das implementações das soluções de Tecnologia da Informação.

3.10. Nesse tipo de serviço, em virtude da grande diversidade de soluções tecnológicas necessárias e, atualmente, implementadas, bem como do alto grau de especialização requerido, as atribuições são agrupadas por soluções de TIC correlatas e postas sob a responsabilidade de determinadas Equipes de Trabalho, também chamadas de Torres de Serviços. São exemplos de Torres de Serviços: Redes e Segurança de Computadores; Armazenamento de Dados e Backup; Data Center e Suporte a Sistemas Operacionais; Ambiente de Operação de Aplicações; Banco de Dados; Telefonia; Ferramentas de Mensageria e Colaboração.

3.11. Outro fato que justifica a necessidade desta nova contratação, visando manter a continuidade do serviço que é essencial para a STI e para a ANAC, é que no momento da validação junto a atual contratada, quanto ao interesse na renovação do contrato nº 024/ANAC/2019, a mesma informou que não tinha interesse.

3.12. As atividades operacionais relativas a esses serviços de suporte técnico e de atendimento aos usuários e de operação, manutenção e suporte da infraestrutura de TIC requerem, para sua execução, profissionais especializados e em quantidade adequada. No caso da ANAC, o reduzido quadro de servidores efetivos da Agência alocados na sua Unidade Organizacional de Tecnologia da Informação e de seus colaboradores ocupantes de cargos ou funções comissionadas nessa mesma Unidade não não é suficiente para execução desse tipo de atividades. Essencialmente, suas atividades estão mais relacionadas ao exercício dos papéis e das ações de planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de Tecnologia da Informação em âmbito institucional. Em virtude disso, são perfeitamente compreensíveis as decisões institucionais, com devido amparo legal, que verificam a terceirização das atividades operacionais como a melhor estratégia para a execução e o fornecimento desses serviços de Tecnologia da Informação.

3.13. Dentre outras, merecem destaque as seguintes vantagens e benefícios da terceirização dos serviços de TIC em questão:

- a Organização pode desobrigar-se da operacionalização e da execução das atividades que não são seu *core business*;
- larga possibilidade de obtenção de profissionais especializados na execução dessas atividades pretendidas;
- maior flexibilidade quanto à alocação daqueles profissionais especializados envolvidos na execução dos serviços;
- alcance maior de redução de custos econômico-financeiros, operacionais, administrativos, relacionados, inclusive, a instalações físicas, a treinamento e capacitação, a gestão de pessoal, entre outros.

3.14. Alinhada a esses benefícios, a Administração Pública Federal tem adotado, sempre que possível, a estratégia da terceirização para a execução de determinados serviços, desde a reforma administrativa imposta pelo Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967. Em virtude desse procedimento, servidores públicos poderão se dedicar ao planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de TIC, bem como à evolução dos processos relacionados a serviços e a projetos de Tecnologia da Informação e de Comunicação.

3.15. Reforça esse entendimento o Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, que dispõe sobre a execução indireta, mediante a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. No art. 2º desse decreto, foi atribuída a competência, à época, ao Ministro do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, atual, Ministro da Economia, para estabelecer os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta mediante contratação. Nessa esteira, o então Ministro do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão publicou a Portaria 443, de 27 de dezembro de 2018, estabelecendo que os serviços de tecnologia da informação e prestação de serviços de informação serão preferencialmente objeto de execução indireta, conforme observa-se do excerto a seguir:

> "**Portaria nº 443, de 27 de dezembro de 2018.**
>
> Estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018.
>
> *Art. 1º No âmbito da administração pública federal direta, **autárquica** e fundacional, serão preferencialmente objeto de **execução indireta**, dentre outros, os seguintes serviços:*
>
> XXIII - serviços de tecnologia da informação e prestação de serviços de informação;" (Grifos nossos)

3.16. Nesse sentido, a Agência Nacional de Aviação Civil necessita contratar empresa especializada para a prestação de serviços técnicos de estruturação, operação, administração e manutenção da infraestrutura de Tecnologia da Informação, a fim de possibilitar o acesso e a utilização dos serviços de Tecnologia da Informação instalados e disponíveis no seu ambiente físico e virtual, elementos que contribuem para a contínua evolução da maturidade dos serviços de TIC da Instituição, no sentido de que seus respectivos desempenhos sejam com elevados padrões de excelência e suas execuções se deem com suporte a modelos das melhores práticas atualmente existentes.

3.17. A justificativa da necessidade dos serviços em questão encontra-se, em síntese, no fato de que a contratação ora pretendida guarda significativa importância para o cumprimento e desenvolvimento das atividades, dos processos e de responsabilidades relacionados a serviços de atendimento e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação, como também de suporte à própria infraestrutura de TIC da Agência.

3.18. O respaldo legal para a pretensa contratação, sobretudo pela natureza de seu objeto, encontra-se, essencialmente, com fulcro nas mencionadas disposições, *in verbis*, do Decreto nº 9.507/2018, regulamentado pela Portaria nº 443, de 27 de dezembro de 2018 e, por extensão, no referido Decreto-Lei nº 200/1967.

3.19. A relevância da infraestrutura de TIC da ANAC, associada ao crescente volume de dados, de informações e processamento, bem como à elevada automatização de sistemas e processos de negócio internos e externos requerem atenção constante com a operação contínua e a proteção das informações dos sistemas e serviços prestados. Além da chamada Digitalização de serviços iniciada a pelo menos 2 (duas) décadas, mas recentemente ganhou importância a prática de Transformação Digital, inclusive oficializada pelo Governo Federal por meio do Decreto nº 10.332/2020, que *institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências*.

3.20. A imposição de obrigações legais à Agência, a sua gestão administrativa e operacional, as suas atividades de regulação e fiscalização no âmbito do Setor da Aviação Civil, aliadas às suas funções como prestadora de serviços de missão crítica à sociedade aumentam, ainda mais, a necessidade se manterem operacionais as condições de funcionamento dos sistemas suportados por sua infraestrutura tecnológica, como também a de se atender às demandas dos usuários dessa mesma infraestrutura.

3.21. Soma-se a isso o fato de que o quadro de servidores efetivos da Agência e de seus colaboradores ocupantes de cargos ou funções comissionados é, essencialmente, vinculado ao exercício dos papéis e atividades de planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de TIC, consoante aos seguintes termos transcritos do Decreto-Lei nº 200, de 1967:

> ***Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967***
>
> *Dispõe sôbre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências*
>
> *(...)*
>
> ***Capítulo III***
>
> ***Da Descentralização***
>
> ***Art. 10 A execução das atividades da Administração Federal deverá ser amplamente descentralizada.***
>
> *(...)*
>
> ***§ 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle*** *e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa,* ***a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista****, na área,* ***iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução.***
>
> ***§ 8º A aplicação desse critério está condicionada, em qualquer caso, aos ditames do interesse público*** *e às conveniências da segurança nacional.*" (Grifos nossos)

3.22. Constata-se, portanto, que essas informações relativas ao objeto pretendido se coadunam e reforçam a significativa necessidade da pretensa contratação, a qual, em síntese, encontra-se estrategicamente alinhada e em consonância com os seguintes aspectos, cuja identificação se mostra:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	**Objetivos Estratégicos**
PEI 2020-2026 (OE11)	Aprimorar a gestão da informação para a tomada de decisão
PEI 2020-2026 (OE13)	Promover a alocação de recursos de forma estratégica e efetiva
EGD* 2020-2022	Otimizar as infraestruturas de tecnologia da informação e comunicação
EGD* 2020-2022	Implementar a Lei Geral de Proteção de Dados, no âmbito do Governo federal, e garantir a segurança das plataformas de governo digital

*** EGD - Estratégia de Governo Digital, Decreto nº 10.332/2020, art. 9º.**

ALINHAMENTO AO PDTIC 2020-2021	
ID	**Projeto do PDTIC**
20PDTI20001	Contratação de Serviço de Suporte de TI (Novo Service Desk)

ALINHAMENTO AO PAC 2021	
Item	**Descrição**
1642	Contratação de empresa especializada para serviço de suporte de TI, incluindo atendimento ao usuário de 1º, 2º e 3º níveis, operação de infraestrutura de TI, apoio operacional nos processos de gestão de serviços de TI.

3.23. Verifica-se, então, que tal contratação está alinhada às necessidades apontadas quando da elaboração do PDTI 2020/2021 e integra o rol de projetos nele descritos. Insere-se, por conseguinte, no contexto de disponibilidade dos serviços de TIC providos aos usuários internos e externos da Agência e tem vistas à continuidade de sua prestação.

3.24. Nota-se que o rol de potenciais gestores e usuários a serem beneficiados com uma nova contratação relativa a serviços de atendimento, apoio a usuários dos recursos de infraestrutura de Tecnologia da Informação da ANAC e de suporte a essa mesma infraestrutura transcende as dimensões a que, aparentemente, limita-se a Superintendência de Tecnologia da Informação – STI. Compreende, pois, todos os usuários internos e externos dos sistemas de informação da Agência, esses últimos, inclusive, porque utilizam os serviços públicos que envolvem Tecnologia da Informação prestados pela Entidade, pelos quais cumpre sua missão como Instituição de Governo.

4. DO PARCELAMENTO DO OBJETO

4.1. Na seção de Análise de Soluções Alternativas do Estudo Técnico Preliminar foram considerados os cenários de parcelamento ou não dos serviços previstos para essa contratação. A análise atende inclusive à orientação da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, que propõe:

> "9. ESTRUTURA DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS
> 11. 2. Da Estrutura
> 11. 2. 1. O modelo é estruturado em Categorias de Serviços, separadas por especialidades. Cada Categoria de Serviço é composta por Perfis de Trabalho e possui suas atribuições e atividades de referência, conforme Anexo C.
> 11. 2. 2. As atribuições e atividades listadas no Anexo C não são exaustivas, mas sim uma referência das atividades a serem desempenhadas de acordo com a especialidade de cada Categoria.
> 11. 2. 3. Cumpre observar que o SISP é composto por diversos órgãos, com ambientes, pessoas e processos distintos. Assim, as Categorias de Serviços propostas devem ser **definidas conforme a realidade, maturidade de cada órgão** e também de acordo com os estudos de planejamento da contratação, **em especial a análise de parcelamento do objeto**." (**g.n.**)

4.2. A opção então é pelo não parcelamento da solução. Ou seja, entende-se mais vantajoso para o cenário da STI/ANAC nos aspectos das vantagens técnica e econômica o não parcelamento do objeto da presente contratação, bem como consideradas as suas peculiaridades, interdependência e natureza acessória entre as parcelas do objeto, a contratação pretendida deverá ser realizada por Adjudicação Global.

4.3. A contratação ora pretendida a ser atendida por um único fornecedor, se mostra mais adequada, neste caso, visto que se o serviço fosse dividido em itens ou lotes diferentes, apesar de oferecem soluções similares em conceito, as contratadas poderiam aplicar métodos de trabalho com características de execução diferentes, o que poderia acarretar dificuldades de integração dos diferentes níveis de serviços, que naturalmente deveriam trabalhar em prol de entrar o mesmo resultado.

4.4. Conforme Acórdão 861/2013-Plenário - É lícito os agrupamentos em lotes de itens a serem adquiridos por meio de pregão, desde que possuam mesma natureza e que guardem relação entre si. Também o Acórdão 5260/2011 – TCU – 1ª câmara, de 06/07/2011, *"Inexiste ilegalidade na realização de pregão com previsão de adjudicação por lotes, e não por itens, desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem correlação entre si"*. A adjudicação global proposta nesse documento agrupa solução e serviços de uma mesma natureza, que guardam correlação entre si, seja por similaridade técnica ou de tecnologia, bem como de aplicabilidade em busca de uma única solução, sem causar qualquer prejuízo à ampla competitividade.

4.5. Ademais a opção pela contratação conjunta, e não fracionada, dos serviços, não constitui qualquer afronta aos termos do art. 23, § 1º, da Lei 8.666/93 ou da Súmula 247 do TCU. É o que diz a lei:

> "Art. 23. (...)
> § 1º As obras, serviços e compras efetuadas pela administração serão divididas em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis, procedendo-se à licitação com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade, sem perda da economia de escala."

4.6. Nesse sentido, em respeito à legislação vigente e na busca pela economicidade e melhor atendimento técnico, se optou por garantir a padronização dos serviços a partir da contratação de um único prestador para realizar os serviços em questão.

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

5.1. A descrição da solução como um todo, conforme minudenciado nos Estudos Técnico Preliminares, abrange a prestação do serviço de Service Desk de TIC e de Operação de Infraestrutura de TIC, incluindo monitoração do serviços de TIC, para garantir a efetiva prestação dos serviços de TIC da ANAC para seus usuários internos (servidores e colaboradores) e para os usuários externos (regulados e cidadãos).

5.2. Os serviços objetos da presente contratação têm como objetivo, manter todo o ambiente de TIC deste órgão em pleno funcionamento, mantendo os serviços disponíveis a todas as áreas de negócio da ANAC, de acordo com os parâmetros de Níveis Mínimos de Serviços Exigidos - NMSE definidos neste Termo de Referência. Para atender a esse objetivo, a CONTRATADA será responsável, no mínimo a:

a. Realizar atendimento remoto;
b. Realizar atendimento presencial;
c. Desenvolver atividades proativas para manutenção, continuidade e evolução da infraestrutura e serviços de TIC da CONTRATADA sobe sua responsabilidade;
d. Propor, documentar, implantar, verificar e aprimorar processos e procedimentos operacionais que garantam a eficiência, eficácia e efetividade dos serviços de TIC sob sua responsabilidade;
e. Realizar o levantamento e documentar dos serviços de TIC existentes no ambiente da CONTRATADA, bem como propor e implantar novos serviços;
f. Realizar a monitoração dos níveis de serviço entregues, de acordo com parâmetros e indicadores estabelecidos na presente contratação;
g. Atuar na identificação, registro e tratamento de incidentes que afetem os serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;
h. Atuar na identificação, registro e tratamento de incidentes de segurança que afetem os serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;
i. Acompanhamento do nível de satisfação dos usuários sobre os serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;

5.3. O modelo de trabalho proposto é focado em resultados, onde os serviços mensais de atendimento aos usuários de TIC em todos os níveis além da operação do ambiente de TIC deste órgão serão avaliados quanto à qualidade e disponibilidade dos serviços entregues, com base nos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos – NMSE, com glosas específicas por não cumprimento dos resultados esperados ou de obrigações não entregues.

5.4. **SERVIÇOS**

5.5. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO: Responsável pelo suporte e atendimento de TIC telefônico e remoto aos usuários internos da ANAC e encaminhamento dos chamados para torres de serviço mais especializada conforme o caso. Este serviço deverá apresentar características de ser resolutivo quanto a solicitação ou incidente apresentado pelo usuário;

5.6. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL: Responsável pelo suporte e atendimento de TIC presencial, com maior especialidade e conhecimento, para os usuários internos da ANAC. É responsável também pelo encaminhamento dos chamados para torres de serviço mais especializada conforme o caso;

5.7. OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (3º NÍVEL): Caracteriza-se por suporte técnico especializado para soluções e serviços de TIC. A operação de infraestrutura de TI compreende as atividades rotineiras de manutenção e garantia da boa execução das soluções e serviços de TI, bem como da identificação, análise detalhada (*troubleshooting*) e correção de problemas e de incidentes. Também é deste nível de atendimento a responsabilidade por emissão de relatórios periódicos ou sob demanda. Também devem atender às demandas e aos incidentes oriundas do Service Desk, conforme catálogos de serviços. Devido ao grande número de soluções de TIC, a complexidade dessas e ao alto grau de especialidade necessário para sua operação, essas são segregadas em Torres de Serviço de Suporte, sendo elas:

5.7.1. APOIO AO PROCESSO DE EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO: Responsável pela coordenação, monitoração e garantia da eficiência, eficácia e qualidade do processo de Cumprimento de Requisição para os usuários de TI da ANAC.

5.7.2. APOIO AO PLANEJAMENTO E A GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC: Responsável por garantir a execução dos processos ITIL e outros processos adotados para gestão de serviços de TI, bem como acompanhamento e mediação desses. Deve identificar pontos de melhoria para os processos. Deve apoiar a implantação de novos processos. É também responsável pela operação, administração e configuração da ferramenta de ITSM da ANAC, bem como dos processos de Service Desk, Catálogos de Serviços.

5.7.3. APOIO À GESTÃO DO CONHECIMENTO E DOCUMENTAÇÃO DE TI: Responsável pela garantia de execução dos processos de gestão do conhecimento por parte dos serviços relacionados ao contrato. Também é responsável pela definição de padrões de documentação dos serviços de TI, elaboração de documentações, procedimentos operacionais, e demais documentos necessários a boa gestão do conhecimento relacionado aos serviços de TI.

5.7.4. *Suporte a Redes locais, MAN, WAN e SD-WAN*: Responsável pelas atividades de operação de infraestrutura de redes de comunicação incluindo equipamentos de rede LAN, MAN, WAN e Internet, SD-WAN, serviços básicos de rede, tais como DHCP e DNS.

5.7.5. *Suporte a Telefonia e Videoconferência*: Responsável pelas atividades de operação de infraestruturas e serviços de telefonia VoIP e de Videoconferência.

5.7.6. *Suporte a Ambientes de Data Center e Sistemas Operacionais*: Responsável pela administração dos aspectos físicos dos espaços dedicados ao processamento de dados (Data Center e CPD) da ANAC, bem como suas instalações (*facilities*). Responsável também pela operação de equipamentos servidores físicos e virtuais, solução de virtualização, além do suporte e administração de sistemas operacionais Microsoft Windows e Linux.

5.7.7. *Suporte a Ativos de Segurança de Redes*: Responsável pelas atividades de operação e assessoria técnica para ativos que garantem ou monitoram a segurança da infraestrutura e serviços de TIC, tais como firewalls, IDS, IPS e demais ferramentas de segurança em uso. Responsável também pela análise e tratativa de eventos de violação de segurança da informação relativas aos ativos de TIC.

5.7.8. *Suporte a Armazenamento de Dados e Backup*: Responsável pela operação da infraestrutura de armazenamento de dados do tipo storage, redes de dados do tipo SAN, solução de backup automatizado, incluído dispositivos de armazenamento em fita e em disco, e a fins.

5.7.9. *Suporte ao Ambiente Colaborativo*: Responsável pela operação de soluções de TI diretamente relacionadas aos serviços colaborativos de TI, tais como: compartilhamento de arquivos, correio eletrônico, mensagem instantânea, entre outros. É responsável também pela administração e operação do serviço de diretório utilizado pela ANAC.

5.7.10. *Suporte a Produção e Deploy de Aplicações Corporativas*: Responsável pela administração do ambiente de operação para aplicações e sistemas utilizados na ANAC, em especial aquelas desenvolvidas e mantidas pela equipe da ANAC, realizando quando solicitado a implantação de novas versões dessas aplicações e sistemas. É responsável também pelo suporte a infraestrutura de sites Web e ferramenta de ALM.

5.7.11. *Suporte a Produção e Deploy de Aplicações de Mercado*: Responsável pela administração do ambiente de operação para aplicações e sistemas utilizados na ANAC, em especial aquelas obtidas externamente por contratação, aquisição ou outros mecanismos, inclusive aquelas de software livre, realizando quando solicitado a implantação de novas versões dessas aplicações e sistemas. É responsável também pelo suporte a infraestrutura de CMS, solução de RAD (Oracle APEX) e sistemas específicos de aviação civil.

5.7.12. *Suporte à Segurança, Orquestração e Automação de Aplicações*: Responsável pela administração da segurança de infraestrutura dos servidores, bancos de dados e demais componentes das aplicações da ANAC. Responsável também pela administração e suporte dos serviços de orquestração de aplicações, em especial orquestração de containers, e serviços de automação de infraestrutura.

5.7.13. Suporte à Administração de Banco de Dados: Responsável pelas atividades de operação e assessoria técnica, administração de usuários, erros, e performance dos ambientes de Bancos de dados (SGBD – Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados) da ANAC, quer seja banco de dados relacional, objeto-relacional, NoSQL.

5.7.14. Suporte à Ferramentas de Tratamento e Análise de Dados: Responsável pela administração e suporte de infraestrutura de soluções de Data Warehouse, Business Intelligence, descoberta e visualização de dados, e outras ferramentas específicas de tratamento de dados.

5.7.15. Suporte a Monitoração de Serviços de TI: Responsável pelo suporte de infraestrutura de soluções de monitoração de disponibilidade, capacidade e desempenho adotadas pela STI/ANAC.

5.8. MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC): Responsável pelo acompanhamento contínuo, em regime 24x7, da disponibilidade e condições adequadas de execução dos serviços de TIC, bem como pela atuação imediata quando da observação de evento que causam indisponibilidades, queda de desempenho ou violação de segurança dos serviços de TIC;

6. **DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

6.1. Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

6.2. O objeto proposto encontra-se inserido no conceito de serviço contínuo, visto que sua contratação se estende necessariamente por mais de um ano de um serviço essencial para esta Agência, cujo atendimento não esgota prestação semelhante no futuro.

6.3. O objeto proposto encontra-se inserido no conceito de serviço comum, visto que lhe é possível especificar e medir seu desempenho e qualidade através de parâmetros usuais no mercado.

6.4. Pelas características do objeto, acima elencadas, propõe-se a escolha da modalidade de licitação como sendo o pregão eletrônico, dada a natureza do objeto a ser licitado, qual seja, serviço comum.

6.5. A presente contratação deverá ser realizada na modalidade de PREGÃO ELETRÔNICO do tipo MENOR PREÇO GLOBAL, em observância ao preconizado na Lei nº 10.520, de 2002, e no Decreto nº 10.024, de 2019.

6.6. Aplicar-se-á o direito de preferência às micro e pequenas empresas, previsto nos artigos 44 da Lei Complementar Nº. 123/2006. Entretanto, não se tratando de micro e pequena empresa, serão seguidos os critérios do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991. Deve ser observado ainda o disposto no Decreto nº 7.174, de 2010.

6.7. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto n° 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

6.8. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta, conforme orienta a Portaria SGD/ME nº 6.432/2021.

6.9. Por se tratar de contratação por pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, e não se configurar como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho:

a) Não será exigido da CONTRATADA, na Planilha de Custos e Formação de preços, durante a execução do contrato, a quantidade mínima, perfis ou base salarial dos profissionais envolvidos na prestação do serviço;

b) A fiscalização do contrato não se envolverá na análise de Planilha de Custos e Formação de preços, incluindo a quantidade mínima, os perfis ou a base salarial dos profissionais envolvidos na prestação do serviço;

c) A contratada possui total gestão sobre a equipe do contrato, podendo realizar alterações na composição das equipes que prestam o serviço, incluindo quantidade e bases salariais dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, bem como decidir sobre a alocação destes profissionais entre atividades e múltiplos contratos; e

d) Deverá ser observada a vinculação aos resultados pretendidos por meio exclusivamente do atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço previamente estabelecidos, conforme disposto neste Termo de Referência, sendo vedado a distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos, a exemplo de quantidade de perfis, jornada, frequência ou outros critérios relacionados à alocação de mão de obra.

6.10. Quanto aos perfis profissionais, a contratante fiscalizará se os perfis alocados no contrato são adequados às qualificações profissionais definidas no ANEXO VI.

7. **REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

7.1. **CONSIDERAÇÕES GERAIS**

7.2. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO: é o Ponto Único de Contato na prestação dos serviços descritos e deverá receber e registrar todas as requisições e incidentes relativos aos serviços de TIC. Deverá ser executado por uma “Central de Serviços” (Service Desk) e tem como finalidade a

resolução de incidentes e requisições através de suporte telefônico e/ou remoto a partir de roteiros, scripts, informações ou procedimentos de atendimento previamente definidos para esta equipe.

7.3. A equipe de Suporte de 1º Nível deverá ser remota, em instalações externas à ANAC, sendo a CONTRATADA a única responsável pela garantia das condições de trabalho de seus profissionais nos aspectos de jornada de trabalho, ergometria, condições ambientais, capacitação, entre outros, facultando-se a ANAC realizar diligências quanto ao cumprimento das normas. (Norma Regulamentadora nº 17 - Trabalho em Teleatendimento).

7.4. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO: é prestado pela equipe responsável pela solução de chamados que não puderem ser resolvidas pelo atendimento Remoto, quando existir a necessidade de suporte técnico local ou quando precisar de conhecimento específico.

7.5. A equipe de Suporte de 2º Nível deverá realizar os atendimentos preferencialmente através de acesso remoto aos equipamentos de usuários (SUPORTE REMOTO) ou através de visitas ao local do incidente/problema (SUPORTE LOCAL), sempre realizado por técnicos especializados.

7.6. Suporte de 3º Nível: é prestado pela equipe responsável por operar e manter a saúde operacional do ambiente de TIC, identificar, de forma proativa, erros, alertas e situações de limitações de recursos. Atender as chamados que não puderem ser resolvidas pelo Suporte Remoto ou Presencial, de 1º ou 2º Níveis, por demandarem conhecimentos técnicos avançados ou específicos ao ambiente, além de propor e executar melhoria continua do ambiente.

7.7. A equipe de Suporte de 3º Nível deverá atuar na infraestrutura de TIC da ANAC e quando necessitar de atuação nos equipamentos de usuários, poderá atuar diretamente, presencial ou remotamente, ou deverá definir as ações necessárias e encaminhar para execução pela equipe de Suporte de TIC, salvo ações que possam ser automatizadas por ferramenta ou solução de TIC diretamente pelos equipamentos de infraestrutura de TIC.

7.8. A Monitoração de Serviços (NOC) é o processo de monitoração de múltiplos parâmetros de estado em tempo real para equipamentos, aplicações e serviços, de tal modo que uma alteração significativa é indicativa de uma falha ou qualquer anormalidade, permitindo a ação proativa antes do comprometimento do recurso ou do serviço do TIC.

7.9. O NOC deverá ser remoto, em instalações externas à ANAC, sendo a CONTRATADA a única responsável pela garantia das condições de trabalho de seus profissionais nos aspectos de jornada de trabalho, ergometria, condições ambientais, capacitação, entre outros, facultando-se a ANAC realizar diligências quanto ao cumprimento das normas. (Norma Regulamentadora nº 17 - Trabalho em Teleatendimento).

7.10. O Apoio ao Planejamento e a Gestão de Serviços de TIC tem o objetivo de atender novas funcionalidades decorrente das necessidades de negócio da ANAC, apoiando na implementação de novas tecnologias e produtos, por solicitação da ANAC ou por sugestão da CONTRATADA, com a aprovação da ANAC. Também é responsável por apoiar na aplicação e monitoração dos processos de gestão de serviços de TI, principalmente aqueles do framework ITIL.

7.11. A CONTRATADA deverá operar e administrar a ferramenta de ITSM definida pela STI/ANAC.

7.11.1. Atualmente a ferramenta de ITSM utilizada na ANAC é o CITSmart 8.0.

7.12. O Suporte de 1º Nível deverá atender os chamados originados das seguintes fontes de entrada: Portal de Serviços (ferramenta de gestão de demandas), Telefone e correio eletrônico.

7.13. O suporte de 1º Nível (Service Desk) deverá recepcionar, registrar e direcionar todas as requisições referentes a serviços de TIC, conforme definido pela Gestão da STI/ANAC, ainda que o serviço de TIC não seja relacionado ao objeto dessa contratação.

7.14. O Suporte de 1º Nível como ponto único de contato dos usuários, deverá designar chamados para os demais níveis de suporte de acordo com as habilidades e capacitação de cada nível de suporte, conforme tabela abaixo:

Tabela 2 - Condição de escalação de chamados.

Nível de Suporte	Grupo de Atendimento	Condição para Escalação de chamados

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1171

1º Nível	Suporte Remoto	Primeiro atendimento ao usuário ou retorno de atendimentos que não puderam ser resolvidos com um único contato.
2º Nível	Suporte Remoto e Local	Atendimento de chamados que não possam ser realizados pela equipe de 1º nível ou que precisem de presença física de um técnico de suporte.
3º Nível	Analista especializado de infraestrutura de Tecnologia da Informação.	Atendimento de chamados que não possam ser realizados pela equipe de atendimento remoto ou presencial, de 1º ou 2° níveis, por demandarem conhecimentos técnicos avançados ou específicos dos recursos de TI.

7.15. O suporte remoto (1º ou 2º nível) deve ser realizado, por telefone, ferramenta de comunicação instantânea, e com utilização de ferramenta própria para acesso remoto aos dispositivos dos usuários, já disponibilizada e instalada no ambiente da ANAC.

7.16. As equipes responsáveis pela execução dos serviços Operação de Infraestrutura (subitens de 5.7.4 até 5.7.15), deverão ser compostas por profissionais especializados nas plataformas de equipamentos e tecnologias existentes na infraestrutura de TIC da ANAC, conforme descrito no ANEXO II - INVENTÁRIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SERVIÇOS DE TIC.

7.17. As soluções técnicas aplicadas na execução dos serviços deverão ser posteriormente analisadas e registradas, quando necessário, pela CONTRATADA na base de conhecimentos da solução de ITSM, de modo a proporcionar maior eficiência nos próximos atendimentos, com atualização e manutenção contínua de informações pertinentes às soluções de incidentes e respostas, incluindo sempre que possível às informações sobre como executar os procedimentos realizados pelo serviço, com telas demonstrativas e notas explicativas.

7.18. Sempre que detectada a necessidade de acionamento dos fornecedores da ANAC (para equipamentos ou software em garantia ou com contrato de suporte técnico), os profissionais da CONTRATADA deverão efetuar a abertura de chamado junto a empresa contratada fornecedora do equipamento ou serviço objeto do suporte técnico ou da garantia, e registrar as informações na solução de ITSM da ANAC para o acompanhamento do andamento, encerramento e do cumprimento dos prazos (SLA ou NMSE) contratados junto ao empresa que prestou o serviço de suporte ou garantia, devendo ser feito pela torre de serviços apropriada.

7.19. Para fins de acompanhamento dos chamados abertos para outras empresas, A CONTRATADA deverá registrar no chamado o que motivou essa necessidade, ou não havendo um chamado registrado no Portal de Serviços, deverá ser feito o registro pela própria equipe técnica. Também deverá fazer o acompanhamento com a urgência e prioridade que cada caso demandado junto as empresas, e registrar as ações (*follow up*) no chamado registrado no Portal de Serviço.

7.20. A CONTRATADA deverá notificar a gestão da GEIT/STI/ANAC quando os atendimentos das empresas contratadas para garantia e suporte técnico não ocorrem nos parâmetros esperados.

7.21. Deverá ser realizado o registro no BDGC (Banco de dados de gerenciamento de configuração) de todas as modificações realizadas sobre os Itens de Configurações (ICs) tratados quando da execução dos serviços de suporte ao usuários, de operação de infraestrutura, e de implementação de serviços, bem como os seus relacionamentos, mantendo sempre atualizada a última situação da configuração desses ICs nesse banco de dados.

7.22. A CONTRATADA deverá, sempre que demandada, realizar análise e avaliação de riscos, bem como implementar os controles selecionados para tratamento de riscos, e elaborar, atualizar e exercitar os Procedimentos Operacionais para Recuperação de Serviços ou Solução de TI relacionados aos ativos que sustentam os serviços de TIC.

7.23. A CONTRATADA poderá realizar os serviços de Operação de Infraestrutura de forma remota, por meio de acesso seguro em qualquer horário de atendimento, desde que este método de acesso esteja previamente autorizado pela ANAC e que atendam requisitos específicos de segurança e auditoria.

7.24. Devido às características das atividades finalísticas da ANAC, eventualmente, poderá haver ocorrências de serviços técnicos que precisam ser executados fora do horário comercial. Deve haver previsão por parte da contratada da realização de atividades de manutenções preventivas, corretivas e plantões na especificação do preço fixo mensal estimado para a execução dos serviços descritos no objeto da contratação, podendo ser distribuídas por quaisquer dos perfis descritos nos três níveis de

Anexo I HABILITAÇÃO GLOBAL WEB (0219903) SEI 1913.0046.0019334/2025-05 / pg. 1172

atendimento, sem ônus adicional para a CONTRATANTE. São exemplos, de atividades que podem ser necessárias de forma excepcional: acompanhamento de fornecedores**,** atendimento de suporte técnico eventual a servidores da ANAC em missão internacional independente do fuso horário, execução de atividades de Plano de Crise e de Plano de Continuidade de Negócio. Essas atividades deverão ser solicitadas e aprovadas pela equipe de fiscalização do contrato.

7.25. Toda a operação do Service Desk deverá ser supervisionada por profissional com perfil de Coordenador de Service Desk, que deverá buscar a garantia de atendimento dos chamados registrados pelos usuários de TIC dentro dos padrões e níveis de serviços estabelecidos.

7.26. **DESCRIÇÕES DOS SERVIÇOS**

7.27. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO

7.27.1. Suporte Remoto (de 1º e 2º Nível), será prestado por telefone, via ferramenta de comunicação instantânea e via ferramenta acesso remoto ao dispositivo do usuário, a qual a empresa poderá fornecer, sem ônus para a ANAC, caso a ferramenta de atendimento remoto de que a ANAC dispõe não atenda a essa necessidade.

7.27.2. O atendimento por telefone deverá ser feito por linha de ligação gratuita (0800) para o usuário de TIC, sendo permitida a origem da ligação ser por telefone fixo ou móvel, devendo esta linha ser fornecida pela contratada as suas custas.

7.27.3. Os serviços deverão ser executados por profissionais capacitados e com perfis técnicos adequados as necessidades do ambiente de TIC existente.

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

7.27.5. A equipe de Suporte de 1º Nível deverá ser capaz de visualizar e interpretar a monitoração feita para equipe de NOC, com o intuito de responder de forma mais célere a reclamações feitas por usuários a respeito de problemas com os serviços de TIC.

7.27.6. Essa equipe será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras:

a. Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela ANAC;
b. Prestar suporte remoto de primeiro nível aos usuários de TIC, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as dúvidas, requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro do prazo determinado neste Termo de Referência ou daqueles negociados entre as partes para períodos específicos, de acordo com as necessidades da ANAC;
c. Atuar como ponto único de contato entre os usuários e demais equipes de TI;
d. Recepcionar, registrar, classificar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições / incidentes), direcionados à área de TIC da ANAC, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento ou outros meios;
e. Manter uma FAQ com informações atualizadas que sejam de sua competência, para uso pelos usuários de TIC da ANAC;
f. Manter, junto com a equipe de Suporte de 2º Nível, a base de conhecimento atualizada com os procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em todos os atendimentos concluídos;
g. Manter atualizada, junto com a equipe de Suporte de 2º Nível, a base de ativos de softwares e hardware (CMDB) da ANAC;
h. Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados periodicamente sobre o estado e andamento dos seus chamados;
i. Finalizar os chamados resolvidos neste nível, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;
j. Escalar e encaminhar os chamados não solucionados ou não definidos para atendimento pela equipe de Suporte de 1º Nível, para o serviço de Suporte de 2º Nível, ou demais equipes;

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

l. Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC, de acordo com Plano de Comunicação a ser estabelecido em conjunto com a ANAC;

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

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

o. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos e utilizados especificamente para a ANAC), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da ANAC e seu uso; Para dúvidas relacionadas a sistemas da ANAC, as informações serão limitadas àquelas alimentadas na base de conhecimento do Sistema de ITSM pelas áreas responsáveis pelos sistemas da ANAC (GESI/STI) ou respectivos fornecedores;

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

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

r. Acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa;

s. Reportar imediatamente ao(s) responsável(eis) da CENTRAL DE SERVIÇOS os problemas críticos identificados que podem acarretar impactos significativos no ambiente tecnológico da ANAC;

t. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais previamente definidos;

u. Elaborar e atualizar procedimentos técnicos de atendimento seguindo as orientações e padrões definidos pela torre de Apoio a Gestão do Conhecimento.

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

w. Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TIC, conforme orientações da ANAC;

x. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

7.28. O suporte técnico deverá ser prestado para os usuários da ANAC, quanto a utilização e funcionamento de softwares adquiridos ou adotados na ANAC, inclusive para computadores, notebooks e dispositivos móveis pessoais, preferencialmente orientando o usuário sobre os procedimentos que devem ser executados.

7.29. Não poderá contudo ser executado no escopo deste contratado, atividades de formatação de disco, instalação de sistemas operacionais, ou atividades correlatas nestes dispositivos pessoais. Também não poderá ser feita qualquer manutenção de hardware nestes dispositivos.

7.30. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL

7.30.1. Os serviços de Suporte de Presencial deverão ser prestados em todo o ambiente da ANAC, considerando as localidades e endereços relacionados nas Tabelas 3 e 4.

7.30.2. O suporte presencial deverá ter equipe específica alocada para a principal localidade da ANAC (Sede, em Brasília), e também para as unidades de grande e médio porte, sempre que houver demanda de ordem de serviço específica.

7.30.3. Para todas as localidades de pequeno porte, deverá haver suporte presencial sempre que precisar.

7.30.4. Será permitida a subcontratação para o serviços de suporte presencial para as localidades de pequeno porte, conforme interesse da contratada, nas condições estabelecidas neste termo de referência.

7.30.5. Não será permitida a subcontratação do Suporte Técnico Presencial (2º nível) na sede e seu anexo, localizados em Brasília (DF), nas Representações Regionais do Rio de Janeiro (RJ), São Paulo (SP) e São José dos Campos (SP) e para os NURAC de Curitiba, Porto Alegre e Recife.

7.30.6. Será permitida a subcontratação do serviço de suporte presencial para os demais NURAC, conforme Tabela 4.

7.30.7. Abaixo estão as Tabelas 3 e 4 que relacionam os escritórios da ANAC com seus respectivos endereços, e indicativo sobre a possibilidade subcontratação para o atendimento presencial de suporte ao usuário.

Tabela 3 - Principais unidades da ANAC.

Localidade	**Endereço**	**Porte**	**Permitida Subcontratação para Suporte de 2º Nível?**
SEDE BRASÍLIA	Edifício Parque Cidade Corporate - Torre A Setor Comercial Sul - Qd 09 - Lote C, Asa Sul 70.308-200, Brasília - DF	PRINCIPAL	Não
ANAC RJ	Avenida Presidente Vargas, 850 - Centro 20.071-001, Rio de Janeiro – RJ	GRANDE	Não
ANAC SJC	Rua Laurent Martins 209 - Jardim Esplanada 12242-431, São José dos Campos - SP	GRANDE	Não
ANAC SP	Rua Renascença 112, Vila Congonhas 04612-010, São Paulo - SP	GRANDE	Não
CENTRO DE TREINAMENTO TRAINAIR PLUS ANAC	Aeroporto Internacional de Brasília, Setor de Hangares, Lote 4 – Brasília - DF.	MÉDIO	Não
NURAC Recife	Av. Marechal Mascarenhas de Morais, nº 6.333, Imbiribeira, 51210-001, Recife - PE	MÉDIO	Não
NURAC Porto Alegre	Av. Severo Dullius, 1244 – Bairro São João 90200-310, Porto Alegre – RS	MÉDIO	Não
NURAC Curitiba	Aeroporto do Bacacheri Rua Cicero Jaime Bley Freitas, s/n - Hangar 3 82515-230, Curitiba/PR	MÉDIO	Não
NURAC Belo Horizonte	Av. Álvares Cabral, 1605 - Santo Agostinho, 10º andar (Ed. do Banco Central) Belo Horizonte (MG) CEP: 30.170-00	MÉDIO	Não

Tabela 4 - Listagem dos Núcleos Regionais de Aviação Civil de pequeno porte, incluindo os respectivos endereços, indicação da possibilidade de subcontratação, e do tipo de visita preventiva requerida.

Estado	Localidade	Endereço	Porte	Permitida Subcontratação para Suporte de 2º Nível?	Tipo de Preventiva
Amazonas	NURAC Manaus	Avenida Santos Dumont, nº 1916 – Sala 7/ Terraço - Tarumã 69.041-000, Manaus/AM	PEQUENO	Sim	Quinzenal
Bahia	NURAC Salvador	Praça Gago Coutinho, s/n – São Cristóvão 41510-045, Salvador/BA	PEQUENO	Sim	Mensal
Ceará	NURAC Fortaleza	Av Senador Carlos Jereissati, 3000 - Bairro Serrinha 60741-900, Fortaleza/CE	PEQUENO	Sim	Mensal
São Paulo	NURAC Campinas	Aeroporto Internacional de Viracopos Rodovia Santos Dumont, Km 66 13055-900, Campinas - SP	PEQUENO	Sim	Mensal
Espirito Santos	NURAC Vitória	CAIXA POSTAL 19221– AG. SHOPPING NORTE SUL Vitória (ES) CEP 29.092-970	PEQUENO	Sim	Bimestral

7.30.8. Durante a vigência do CONTRATO, a ANAC poderá mudar o endereço das localidades listadas acima, assim como fechar ou abrir novas Unidades Regionais, Escritórios e Núcleo Regional de Aviação Civil dentro do Território Nacional.

7.30.8.1. No caso de mudança de endereço no mesmo Estado a CONTRATADA deverá adaptar a execução do serviço de suporte presencial sem custo adicional para a ANAC.

7.30.8.2. No caso de fechamento de escritórios de grande ou médio porte, a ANAC poderá fazer a supressão de ordem de serviço direcionada a esse escritório e a redução proporcional do valor do serviço, nos termos do §1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

7.30.8.3. No caso de abertura de novo escritório de grande ou médio porte, a ANAC poderá realocar a ordem serviço de anteriormente prevista pra outro escritório conforme itens 3 e 4 da Tabela 1, ou ainda poderá solicitar procedimento administrativo para aditivo contratual nos limites da legislação, § 1º do art. 65 da Lei 8.666, de 1993.

7.30.8.4. Para classificação das unidades em grande, médio ou pequeno porte, será considerado o seguinte critério:

Classificação do Porte da Unidade/NURAC	Quantidade de Usuários internos de TIC
PEQUENO	de 01 até 20
MÉDIO	de 21 até 200
GRANDE	de 201 até 800
PRINCIPAL	acima de 801

7.30.9. Durante a vigência do CONTRATO, a ANAC poderá, de acordo com suas necessidades, redefinir as possibilidades de subcontratação para suas Unidades Regionais, Escritórios e Núcleo Regional de Aviação Civil.

7.30.10. A CONTRATADA deverá realizar visitas preventivas presenciais a cada localidade de atendimento conforme definição na Tabela 4, inclusive para aquelas que optou por subcontratar o serviço de suporte presencial, para execução de tarefas rotineiras de prevenção a incidentes e problemas no ambiente de infraestrutura de suporte ao usuário, e para a execução de atividades programadas.

7.30.10.1. As visitas preventivas deverão compor o serviço de atendimento presencial.

7.30.10.2. Apesar das visitas preventivas previstas, em se tratando de atendimento aos chamado de requisição ou incidente demandados ao Service Desk, a CONTRATADA deverá atender tempestivamente conforme prazos definidos nos NMSE.

7.30.10.3. A cada visita preventiva a CONTRATADA deverá produzir relatório demonstrando as atividades desenvolvidas na visita, descrevendo a situação do ambiente tecnológico, apontando quaisquer anormalidades encontrados e sugerindo possíveis melhorias.

7.30.11. Todos os custos operacionais, de transporte e de profissional, subcontratado ou não, para realização das visitas preventivas deverão ocorrer por conta da CONTRATADA.

7.30.12. Para efeitos de previsão de custos, a CONTRATADA deverá considerar o atual cronograma de visitas preventivas, sendo que este pode ser revisto a qualquer tempo por necessidade da ANAC ou sugestão de mudança da CONTRATADA, desde que aprovada pela ANAC.

7.30.13. Os serviços deverão ser executados por profissionais especializados e com perfis técnicos adequados às necessidades do ambiente de TIC existentes (SOFTWARES E HARDWARE);

7.30.14. A equipe de suporte presencial será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas, dentre outras:

a. Realizar quando necessário as atividades descritas para o Suporte remoto (de 1º Nível);
b. Prestar suporte presencial ou remoto, de 2º Nível, aos usuários de TIC da ANAC, no atendimento de dúvidas, requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Suporte de 1º Nível, respeitando os níveis de serviço acordados;
c. Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TIC da ANAC;
d. Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores da ANAC;
e. Contatar as equipes internas da área de TIC da ANAC para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;
f. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TIC da ANAC;
g. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;
h. Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pela ANAC;
i. Operar e administrar ferramentas de gerenciamento de hardware e software de estações de trabalho.
j. Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TIC contratados pela ANAC, quando for o caso;
k. Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TIC em geral;
l. Apoiar e orientar tecnicamente o Suporte de 1º Nível, quando necessário;
m. Realizar instalações e atualizações de Softwares;

n. Realizar montagens, desmontagens e movimentações de equipamentos de TI;

o. Realizar montagens, desmontagens e movimentações de equipamentos que compõem as salas de reunião/videoconferência, como por exemplo projetores, equipamentos de videoconferência, telefones, entre outros;

p. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

q. Efetuar manutenção de computadores, notebooks e componentes similares. Em caso de falhas desses a CONTRATADA deverá atuar no primeiro atendimento no sentido de restabelecer seu funcionamento ou verificar a possível causa do problema, ainda que orientada pelo suporte técnico do fabricante ou fornecedor do ativo de TIC em questão.

7.31. APOIO AO PROCESSO DE EXECELÊNCIA NO ATENDIMENTO

7.31.1. A equipe de apoio deverá ser composta pelo Coordenador do Service Desk e analistas de TI para apoiar na execução, monitoração e aferição da qualidade do atendimento dos serviços de TI.

7.31.2. Serão responsáveis pela execução dos processos de Cumprimento de Requisição e Gestão de Incidentes.

7.31.3. Serão responsáveis por realizar o processo de avaliação da qualidade do atendimento, pela curadoria do Catálogo de serviços.

7.31.4. Deverão consolidar a pesquisa rotineira de satisfação dos usuários do Service Desk, sempre for demandado e necessário.

7.31.5. Deverão apoiar na elaboração e aplicação da pesquisa de satisfação anual da STI na ANAC.

7.31.6. Deverão apoiar na elaboração dos procedimentos operacionais relativos ao serviços de TI, principalmente para aqueles disponíveis no Portal de Serviços.

7.31.7. MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)

7.31.8. O serviço de monitoração do ambiente tecnológico deverá contemplar todos os elementos de hardware e software necessários a disponibilização dos serviços de TIC descritos no ANEXO II - INVENTARIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO.

7.31.9. Deverá também monitorar as instalações (*facilities*) de data center e salas técnicas, quando houver disponível ferramenta adequada a está monitoração.

7.31.10. Para a realização do monitoramento da infraestrutura de rede de dados e componentes de segurança da informação, a contratada deverá utilizar as ferramentas já implantadas no ambiente da ANAC. Após o período de Adaptação Operacional, a contratada poderá propor a adoção de outra(s) ferramenta(s)/software(s) que em conjunto possibilite fazer o monitoramento atendendo as características mínimas descritas no ANEXO VIII - REQUISITOS TÉCNICOS DA SOLUÇÃO DE MONITORAÇÃO, desde que autorizado pela equipe de fiscalização, e desde que todos os custos (licenciamento, implantação, migração, administração, etc) corram por conta da contratada.

7.31.11. A configuração das ferramentas de monitoração dos elementos de rede e serviços de TIC da ANAC serão de responsabilidade da CONTRATADA.

7.31.12. O serviço de Monitoração dos Serviços é responsável pela análise dos ativos, aplicações e serviços de TI da ANAC em regime integral 24 x 7 x 365, e deverá ser Remoto.

7.31.13. Os Serviços de TIC que serão objeto da avaliação de disponibilidade para efeito de mensuração de NMSE deverão ser monitorados conforme determinado no ANEXO IV - MÉTODO DE MONITORAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TIC.

7.31.14. Demais ativos e serviços de TIC deverão ser monitorados a critério da CONTRATADA, sendo facultada à equipe técnica da ANAC a solicitação de monitoração de itens específicos.

7.31.15. A equipe do NOC deverá ser capaz de tratar incidentes através de scripts ou procedimentos para reduzir o tempo de resolução dos mesmos.

7.31.16. A equipe do NOC deverá ser capaz de escalar para um analista de 3º nível de plantão, ou para outro que tenha maior capacidade técnica para resolução do incidente, de acordo com a necessidade específica do caso.

7.31.17. A contratada deverá implementar esquema de escalação de incidentes para analistas de maior conhecimento técnico, inclusive fora do horário de expediente, em regime 24x7.

7.31.18. Os serviços de TIC serão classificados em dois possíveis regimes de operação: 24x7 (24 horas por dia, em 7 dias por semana) ou 15x5 (15 horas por dia, nos 5 dias úteis da semana), sendo que 15x5 corresponde ao horário de 7h às 22h.

7.31.19. Os serviços terão a disponibilidade mensurada conforme definido no ANEXO IV (Monitoração) e ANEXO V (NMSE).

7.31.20. No processo de gestão de incidentes a equipe do NOC deverá tornar disponível as informações de detecção e tratamento de incidentes/problemas à equipe de Service Desk (1º e 2º nível), para que esta tenha capacidade de responder de forma mais célere ao usuário que reportarem o incidente/problema.

7.31.21. A ferramenta de monitoração deverá ser configurada para automaticamente cadastrar incidentes na ferramenta de ITSM associados ao Item de Configuração adequado, a fim de permitir a tratativa e gestão dos incidentes.

7.31.22. A ferramenta de monitoração deverá ser capaz de prover dados para compor relatório específico de disponibilidade de Serviços de TIC ou de soluções de TIC.

7.31.23. Ao término do contrato toda documentação e dados gerados pelas ferramentas deverão ser entregues à CONTRATANTE em modelo e padrões definidos pela CONTRATANTE.

7.32. OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL)

7.32.1. Deverá realizar os serviços de Sustentação dos serviços de TIC e também os serviços de Operação de TIC.

7.32.2. Deverá atuar no gerenciamento de redes, telefonia e videoconferência, suporte e administração de banco de dados, ativos de segurança da informação, sistemas operacionais, virtualização, ambiente colaborativo e de mensageria, infraestrutura tecnológica de servidores de data center, armazenamento de dados, cópias de segurança e rede SAN, deploy de aplicações para ambientes de Teste, Homologação e Produção entre outras atividades relacionadas a área.

7.32.3. O serviço de sustentação é principalmente responsável por ações necessárias ao contorno de incidentes e o pleno restabelecimento de serviços em eventos de indisponibilidade identificados pelos demais serviços descritos neste Termo de Referência.

7.32.4. O Serviço de operação de infraestrutura é responsável por manter a saúde operacional e pela manutenção proativa da infraestrutura de TIC do órgão, bem como pelo atendimento de chamados relacionados ao catálogo de serviços comuns e serviços técnicos.

7.32.5. Parte das atividades passíveis de serem demandas e executadas estão no Catálogo de Serviços discriminados no ANEXO III - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC, não se restringindo apenas a estas, uma vez que este poderá ser aprimorado de acordo com: as necessidades da ANAC, a evolução ou a implantação de novos serviços ou soluções de TIC, ou em atendimento a recomendações dos Órgãos de Controle (TCU, CGU, GSI, entre outros), sempre observando as melhores práticas do mercado de TIC.

7.32.6. As atividades comuns a todas as torres de serviços de operação de infraestrutura são:

7.32.6.1. Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias, para a torre de serviço em questão;

7.32.6.2. Participar de Reunião de Alinhamento de tarefas com equipes de desenvolvimento e infraestrutura;

7.32.6.3. Apoiar na definição tecnológica e escolha de soluções de TIC;

7.32.6.4. Propor a configuração de itens de monitoração;

7.32.6.5. Documentar e realizar a transferência de conhecimento às equipes da ANAC sempre que requisitado;

7.32.6.6. Definir e manter convenções de nomenclatura a ser utilizado para os ativos de TIC, conforme aprovação da ANAC;

7.32.6.7. Efetuar manutenção de equipamentos servidores, switches, storages e equipamentos similares. Em caso de falhas desses a CONTRATADA deverá atuar no primeiro atendimento no sentido de restabelecer seu funcionamento ou verificar a possível causa do problema, ainda que orientada pelo

suporte técnico do fabricante ou fornecedor do ativo de TIC em questão.

7.32.7. As atividades de sustentação e operação, além das atividades listadas nos subitens anteriores deverão ser executadas no escopo deste serviço, sem a necessidade de ordem de serviço específica.

7.32.8. De forma mais detalhada, o ANEXO XXV apresenta um rol exemplificativo de atividades que devem ser executadas sempre que necessárias ou sempre que solicitadas. Ressalta-se que este é apenas exemplificativo, e que em virtude da ampla gama de variedade tecnológica que envolve as atividades técnicas de TIC necessárias ou aplicáveis aos serviços ou produtos de TIC, é possível que novas espécies/tipos de atividades passem a ser necessárias.

7.32.9. O serviço de Operação de infraestrutura deverá ser capaz de projetar, planejar, implementar, administrar, operar e restabelecer serviços em nuvem computacional em suas diversas modalidades como: IaaS, PaaS e SaaS, em cenário de nuvem pública, privada ou híbrida.

7.32.10. Os serviços de Operação de Infraestrutura deverão atuar no processo de tratamento de incidentes em regime de plantão 24x7x365, inclusive para incidentes específicos de segurança de TIC, que venham a ser reportados no escopo de serviço de outros contratos da ANAC, sem custo adicional.

7.32.11. Os serviços de Operação de Infraestrutura, quando necessário ou demandados por catálogo de serviços, deverão investigar incidentes e problemas a fim de identificar a causa raiz, propor e executar as correções necessárias, e também elaborar relatórios detalhados. Quando necessário deverá inclusive atuar em conjunto com outras contratadas da ANAC, ou terceiros indicados e necessários.

7.33. APOIO AO PLANEJAMENTO E GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC

7.33.1. O serviço de Apoio a Gestão de Serviços de TIC tem como principal objetivo realizar o acompanhamento dos processos abaixo, bem como realizar a medição de sua maturidade e apoiar a implementação de melhorias nos processos:

7.33.1.1. Cumprimento de Requisição;

7.33.1.2. Gerenciamento de Incidente;

7.33.1.3. Gerenciamento do Catálogo de Serviços;

7.33.1.4. Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço;

7.33.1.5. Gerenciamento de Problema;

7.33.1.6. Gerenciamento de Mudança;

7.33.1.7. Gerenciamento de Conhecimento;

7.33.1.8. Gerenciamento de Disponibilidade

7.33.1.9. Gerenciamento de Níveis de Serviços;

7.33.2. As atividades de revisão, implantação e execução dos processos ITIL devem contemplar, ao menos, as atividades:

7.33.2.1. Modelagem do processo em BPMN, incluindo descrição das atividades e papéis;

7.33.2.2. Elaboração de Manuais de Procedimentos (MPR), conforme padrões definidos pela ANAC (SPI/ALGP-STI);

7.33.2.3. Automação do processo na ferramenta de ITSM, no que for possível;

7.33.2.4. Revisão do Termo de Conhecimento de Processo de Gestão de Serviços de TIC (emitido pela ANAC e com ciência da Contratada), conforme ANEXO XXIV;

7.33.2.5. Elaboração de Planos de Comunicação entre as partes interessantes, inclusive equipes da STI, de outras UORGs, de outros contratados, e terceiros;

7.33.2.6. Estes processos ITIL deverão ser amadurecidos de forma gradual, em um ciclo de melhoria continua, na medida em que a maturidade do ambiente de TIC da ANAC assim o requeiram;

7.33.3. Poderá ser solicitado à CONTRATADA que elabore diagnóstico de aderência quanto a execução dos procedimentos definidos nos processos ITI por parte da equipe da própria CONTRATADA, ou por outros atores que tem interação com os processos, incluindo neste processo entrevistas, aplicação de questionários, coleta de evidências e indicadores.

7.33.4. Outros processos ITIL podem ser definidos durante a vigência contratual por iniciativa da CONTRATADA ou da CONTRATANTE, com objetivo de melhorar eficiência e governança dos processos de TIC. Em ambos os casos, será necessário aval da STI/ANAC para implantação do processo, e serão definidos por meio de demanda específica, com planejamento e cronograma de execução a ser executado no escopo dos serviços desta torre e outras que precisarem apoiar;

7.33.5. A decisão final pela implantação ou modificação de processos ITIL será exclusiva da STI/ANAC, e a CONTRATADA deverá acatá-lo após o estabelecimento do Termo de Conhecimento de Processo de Gestão de Serviços de TIC (ANEXO XXIV).

7.33.6. Deverá apoiar a gestão da STI/ANAC no acompanhamento de métricas e indicadores para os serviços contratados neste Termo de Referência, bem como na extração de relatórios e insumos para medição e gestão dos serviços de TIC fornecidos pela STI/ANAC;

7.33.7. Deverá apoiar a gestão da STI/ANAC na atividade de planejamento do PDTI (Plano Diretor de Tecnologia da Informação), bem como na execução de seus projetos relativos a serviços e infraestrutura de TIC.

7.33.8. Deverá apoiar a gestão da STI/ANAC na atividade de elaboração e revisão de normativos referentes a serviços de TIC e segurança da informação.

7.33.9.

7.33.10. As demandas de TI que cabem ao *Service Desk* ou a equipe de infraestrutura de TI, porém que não estão previstas no catálogo de serviços, deverão ser atendidas na forma de demanda de TI específicas ou operacionais, conforme definido na seção de TERMOS E DEFINIÇÕES deste Termo de Referência.

7.33.11. As demandas serão registradas e controladas em *backlog* de demandas.

7.33.12. Esta torre de serviços será responsável pela construção, manutenção e acompanhamento da execução do estoque de demandas de infraestrutura de TI, também chamado *backlog* neste Termo de Referência.

7.33.13. O *backlog* de demandas de infraestrutura de TI deverá contemplar principalmente as demandas específicas e demandas operacionais, que requerem planejamento e acompanhamento da execução.

7.33.14. Algumas demandas, em razão do escopo ou prazo, serão alçadas a qualidade de projeto, que também deverão ser gerenciados por esta torre.

7.33.15. Serão considerados projetos de TI:

7.33.15.1. Realizar ou apoiar o desenvolvimento de projetos técnicos previstos no Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI da ANAC.

7.33.15.2. Implantações de plataforma de hardware e/ou software de médio e grande portes, bem como qualquer mudança que traga impacto relevante para a Infraestrutura de TIC.

7.33.15.3. Implantar iniciativas de Infraestrutura, Segurança da Informação, Banco de Dados e Apoio ao Usuário visando melhorias ou obtenção de serviços ou resultados exclusivos.

7.33.15.4. Apoiar e acompanhar a implantação de novas soluções de Infraestrutura de TIC adquiridas pela CONTRATANTE, implantadas por terceiros, e realizar a transição dos serviços ou tecnologia para a equipe de operação.

7.33.15.5. A realização de estudos específicos, demandados pela CONTRATANTE, e não previstos nos serviços de Operação e Monitoração de Data Center ou Atendimento e Suporte ao Usuário de Infraestrutura de TIC, relacionados à prospecção tecnológica, análises de impactos, mitigação de riscos da operação, segurança da informação, entre outros assuntos atinentes à Infraestrutura de TIC.

7.33.15.6. A elaboração de planos de arquitetura técnica.

7.33.15.7. A implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho da CONTRATANTE.

7.33.16. Não são considerados projetos, e portanto deverão ser tratados por demandas de catálogo de serviços ou no escopo da operação e manutenção da saúde do ambiente:

7.33.16.1. atividades de operação de TIC e monitoração de Data Center;

7.33.16.2. atividades de atendimento ao usuário de infraestrutura de TIC;

7.33.16.3. qualquer tipo de tratativa de incidente, problema ou restabelecimento da operação normal de serviços;

7.33.16.4. aplicação de atualizações de sistemas operacionais, inclusive atualizações de segurança e recomendadas;

7.33.16.5. aplicação de atualização de versão de produtos de pequeno porte e esforço;

7.33.16.6. acompanhar fornecedor para suporte de infraestrutura, inclusive em horários fora de expediente;

7.33.16.7. administração, operação e curadoria de ChatBot instalado na ANAC;

7.33.16.8. implantação de novas aplicações ou de novas versões de aplicações desenvolvidas pela fábrica de software, ou desenvolvimento interno, da ANAC;

7.33.16.9. participar de reunião técnica ou gerencial, convocada pela ANAC;

7.33.16.10. elaborar e atualizar documentações;

7.33.16.11. realizar eventos de transferência de conhecimento;

7.33.16.12. elaborar e revisar documentos de Procedimento Operacional de Recuperação de Serviços e Solução de TI e exercita-los;

7.33.17. Administrar a ferramenta de ITSM que a ANAC venha a adotar, incluindo atividades de configuração, parametrização e extração de relatórios.

7.33.18. Deverá elaborar os relatórios e painéis de informações (*dashboards*) relativos aos serviços de TI ou relativos a execução do contrato que a GEIT/STI venha a demandar, utilizando a ferramenta *Power BI*, ou outra ferramenta que a STI/ANAC venha a adotar.

7.34. APOIO À GESTÃO DO CONHECIMENTO E DOCUMENTAÇÃO DE TI

7.34.1. Elaborar manuais de utilização de serviços de TIC e de boas práticas, bem como apoiar a STI/ANAC na sua divulgação.

7.34.2. Elaborar e manter FAQ (frequently asked questions) acerca dos serviços de TIC.

7.34.3. Zelar pela documentação da infraestrutura e serviços de TIC, apoiando as demais torres de serviços na elaboração e manutenção das documentações relativas a cada uma delas.

7.34.4. Zelar pela fiel execução dos processos de gestão de serviços de TIC definidos, comunicando à gestão do contrato os desvios identificados e sugerindo melhorias.

7.34.5. Executar ou apoiar a execução de processos relativos ao framework COBIT, no que couber.

7.34.6. Apoiar a gestão da STI/ANAC na definição e apuração de indicadores de gestão de serviços de TIC e outros que se fizerem necessários, relativos ao framework de processos COBIT.

7.34.7. DEMANDAS ESPECÍFICAS

7.34.8. As demandas específicas e operacionais são aquelas que não estão previstas no catálogo de serviços, como requisição, e que requer prévio planejamento técnico.

7.34.9. Demanda específica, operacional ou projetos de Infraestrutura de TIC é todo o trabalho técnico temporário, que requer prévio planejamento e gerenciamento, e opcionalmente pode requerer controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à infraestrutura de TIC, englobados no escopo e custo mensal desta contratação.

7.34.10. A CONTRATADA é responsável ainda por apresentar propostas e planos de novas tecnologias, sob demanda, para modernizar a infraestrutura de TIC e subsidiar a equipe da CONTRATANTE no planejamento de crescimento e manutenção da infraestrutura, serviços e soluções de TIC.

7.34.11. Para uma adequada gestão de iniciativas de projetos e demandas de melhorias do ambiente de infraestrutura de TI da ANAC, a STI/GEIT, junto com a equipe de apoio a gestão da CONTRADA irá estabelecer o gerenciamento de um backlog dessas iniciativas. O processo de construção e manutenção do backlog está definido na Seção de Execução do Contrato desse Termo de Referência.

7.34.12. O registro de demandas será feito preferencialmente pela equipe de fiscalização do contrato.

7.34.13. Ao identificar propostas de melhoria a CONTRATADA deverá apresentar à equipe de fiscalização para que esta avalie e considere a inclusão no backlog.

7.34.14. A CONTRATADA também poderá identificar demandas que cheguem pelo Service Desk, quando também deverá levar essas demandas para avaliação da equipe de fiscalização.

7.34.15. As demandas e projetos no backlog serão priorizados pela equipe de fiscalização do contrato, com apoio técnico da CONTRATADA. A priorização levará em consideração principalmente as necessidades tecnológicas da STI/ANAC, e das demais áreas de negócio da Agência, e deverão ser tratadas conforme a prioridade estabelecida.

7.34.16. A CONTRATADA deverá ter capacidade de execução de projetos e demandas em paralelo entre as torres, conforme as quantidades mínimas estabelecidas na tabela abaixo, não se limitando à essas quantidades, ou seja, tendo capacidade operacional para executar mais projetos e demandas, a CONTRATENTE poderá solicitar a execução de mais demandas.

Tabela 5 - Capacidade Operacional de executar demandas em paralelo.

Torre de Serviços	**Execução em paralelo de demandas específicas**
ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO	1
ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL	
Apoio ao Processo de Excelência no Atendimento	
Apoio ao Planejamento e a Gestão de Serviços de TIC	1
Apoio à Gestão do Conhecimento e Documentação de TI	
Suporte a Redes locais, MAN, WAN e SD-WAN	2
Suporte à Telefonia VoIP e Videoconferência	
Suporte a Ativos de Segurança de Redes	
Suporte a Ambientes de Data Center e Sistemas Operacionais	1
Suporte ao Armazenamento de Dados e Backup	
Suporte ao Ambiente Colaborativo	1
Suporte a Monitoração de Serviços de TI	
Suporte a Deploy e Produção de Aplicações Corporativas	2

Anexo I-A-8 (1) (1) (1)

Suporte à Deploy e Produção de Aplicações de Mercado	
Suporte à Segurança, Orquestração e Automação de Aplicações	
Suporte à Administração de Banco de Dados	1
Suporte à Ferramentas de Tratamento e Análise de Dados	
MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)	
CAPACIDADE TOTAL DE EXECUÇÃO DE DEMANDAS	**9**

7.34.17. Para melhor entendimento e gerenciamento das demandas específicas, iremos denominar de slots, a quantidade de demandas paralelas que podem ser solicitadas pela STI/ANAC.

7.34.18. Neste caso, a CONTRATADA deverá ter capacidade de executar um total de 9 demandas em paralelo, totalizando 9 slots, a qualquer tempo do contrato, sob pena de incorrer no descumprimento do **IAED - Indicador de Atraso na Entrega de Demandas**, do **IQED - Indicador de Qualidade das Entregas de Demandas,** como também na possibilidade de sanção por inexecução parcial do contrato, a não ser que caso fortuito impeça o atendimento, que deverá ser comunicado imediatamente pela contratada, e que será avaliado pela equipe de gestão do contrato.

7.34.19. Na medida que um projeto ou demanda vai sendo concluído, o slot é liberado e poderá ser iniciado imediatamente um novo projeto ou demanda, desde que respeitados os limites de capacidade operacional acima especificados.

7.34.20. Poderão ser executadas demandas e projetos além da capacidade operacional acima especificada desde que seja do interesse da STI/ANAC, e que a CONTRATADA demonstre também interesse e capacidade de execução sem comprometer as demais entregas do contrato.

7.34.21. As demandas operacionais não serão consideradas para avaliação da capacidade de execução operacional de demandas de melhoria e projetos elencados acima.

7.34.22. Caberá à CONTRATADA apresentar, demonstrar mensalmente, ou quando solicitada pela CONTRATANTE, como estão alocados seus profissionais nos projetos e as demandas operacionais e específicas as quais os mesmos estão atuando.

7.35. FORMAÇÃO DA EQUIPE

7.35.1. A CONTRATADA deverá alocar a equipe necessária para atender ao volume de demandas definido neste Termo de Referência e seus Anexos, atendo aos requisitos de perfis profissionais e qualificações estabelecidos.

7.35.2. Conforme orienta a Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, a GEIT/STI fez uma estimativa da equipe técnica necessária para atendimento dos serviços contratados. Desta forma, chegou-se a um total equivalente à 70,6 profissionais, conforme distribuição a seguir.

Tabela 6 - Quantitativo estimado de profissionais.

Torre de serviço	Master	Junior	Pleno	Sênior	Total
1. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO		0,8	1,1	0,8	2,7
2.1. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - DF		3,7	5	3,7	12,4
2.2. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - RJ		0	0,8	0,8	1,6
2.3. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - SJC		0	1	0	1
2.4. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - SP		0	0,9	0	0,9
2.5. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - PE		0	0,4	0	0,4
2.6. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - CTB		0	0,3	0	0,3
2.7. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - POA		0	0,4	0	0,4
3. Apoio ao Processo de Excelência no Atendimento	1	0	1,2	0	2,2
4. Apoio ao Planejamento e a Gestão de Serviços de TIC	1	1	1	0	3
5. Apoio à Gestão do Conhecimento e Documentação de TI		0,5	0,7	0	1,2
6.1. Suporte a Redes locais, MAN, WAN e SD-WAN		0,5	1,1	1,1	2,7
6.2. Suporte a Telefonia VoIP e Videoconferência		0	1,2	0,8	2
6.3. Suporte a Ambientes de Data Center e Sistemas Operacionais		0,6	1,5	0,9	3
6.4. Suporte a Ativos de Segurança de Redes		0,4	1,5	1,8	3,7
6.6. Suporte ao Ambiente Colaborativo		2,9	2,2	2,2	7,3
6.6. Suporte ao Armazenamento de Dados e Backup		0,6	1,5	0,9	3
6.7. Suporte a Deploy e Produção de Aplicações Corporativas		0,6	1,6	1	3,2
6.8. Suporte a Deploy e Produção de Aplicações de Mercado		0,6	1,5	0,9	3
6.9. Suporte a Segurança, Orquestração e Automação de Aplicações		0,7	1,8	1,1	3,6
7. MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)		0	4,2	0	4,2
6.10. Suporte à Administração de Banco de Dados		0,9	2,2	1,3	4,4
6.11. Suporte à Ferramentas de Tratamento e Análise de Dados		0,6	1,4	0,9	2,9
6.12. Suporte a Monitoração de Serviços de TI		0,3	0,8	0,5	1,6
Total Geral					**70,7**

7.35.3. O MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO, publicado na Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, foi uma das referências utilizadas para estimativa de custos desta contratação.

7.35.4. As definições e estimativas feitas nessa seção são apenas balizadores para a proposta, e, portanto, a CONTRATADA continua sendo a única responsável pelo dimensionamento adequado da equipe, bem como definição de salários.

7.35.5. Essas referências deverão ser consideradas no caso de necessidade de demonstração da exequibilidade da proposta, conforme item 24.8, deste Termo de Referência.

7.35.6. As definições e estimativas feitas nessa seção também não configuram alocação de postos de trabalho, nem sequer dedicação exclusiva.

8. VISTORIA PARA A LICITAÇÃO

8.1. Devido à complexidade dos serviços e criticidade dos sistemas da ANAC, é **extremamente recomendada**, porém opcional, a realização de Vistoria Técnica, nos termos do ANEXO IX.

8.2. A realização de vistoria técnica visa disponibilizar às LICITANTES as informações necessárias à correta elaboração de suas propostas, bem como dotá-las do razoável conhecimento do ambiente de TIC da CONTRATANTE.

8.3. Em razão da pandemia do Coronavirus a Vistoria Técnica poderá ser feita de forma virtual ou presencial, conforme opção da licitante.

8.4. No caso da escolha pela modalidade presencial, deverá observar que:

8.4.1. A Vistoria Técnica deverá ser realizada nas instalações da ANAC, na Sede em Brasília.

8.4.2. A Vistoria técnica estará limitada a participação de 2 representantes da contratada, e 2 representantes da STI/ANAC.

8.4.3. Deverão ser respeitados todos protocolos de segurança sanitária em vigor.

8.5. No caso da escolha pela modalidade virtual, deverá observar que:

8.5.1. A vistoria técnica será feita por meio da ferramenta Microsoft Teams com agendamento feito pela STI/ANAC, ou outra ferramenta indicada pela STI/ANAC em caso de problema técnico.

8.5.2. Nesta modalidade não será possível a demonstração das instalações físicas ou dos data centers e CPD da ANAC.

8.6. O agendamento da vistoria deverá ser previamente efetuado por meio do telefone (61) 3314-4213, com a STI/ANAC, no qual deve ser mencionado o número do Edital, as informações de contato da LICITANTE (razão social, endereço e telefone) e de seu representante (nome completo, CPF e telefone) o qual efetuará a vistoria, além de indicar a escolha pela modalidade.

8.7. Efetuada a vistoria será lavrado, pelo representante da ANAC, o respectivo Termo de Vistoria Técnica (ANEXO IX), o qual deverá ser preenchido e assinado por responsável técnico do interessado em participar da licitação.

8.8. A equipe da STI/ANAC terá capacidade de atender até 4 (quatro) licitantes por dia.

8.9. A vistoria deverá ser agendada com antecedência mínimo de 24 (vinte e quatro) horas e poderá ser realizada até 1 (um) dia útil antes da abertura do certame, impreterivelmente, desde de que não esteja esgotada a capacidade da equipe da STI/ANAC em receber as licitantes.

8.10. Por ocasião da vistoria, a licitante deverá trazer a declaração de sua realização, em duas vias, em papel timbrado, assinadas por seu representante legal, conforme modelo constante do ANEXO IX.

8.11. O representante legal da licitante, no momento da vistoria, deverá comprovar, por meio de documento oficial, que tem vínculo com a licitante, seja por procuração ou carteira de trabalho.

8.12. A vistoria será acompanhada por analista(s) da Superintendência de Tecnologia da Informação - STI.

8.13. Não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores de desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas, haja vista que será dado acesso às instalações para as empresas interessadas.

8.14. Caso a licitante decida por não realizar a vistoria, ela deverá entregar a Declaração de Responsabilidade conforme ANEXO XIV, quando da apresentação da documentação de habilitação.

9. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

9.1. DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1.1. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica, sendo homologado quando os serviços executados e seus respectivos relatórios dos serviços prestados estiverem de acordo com o padrão de qualidade exigido pela ANAC;

9.1.2. Os relatórios operacionais e gerenciais serão elaborados e evoluídos no decorrer da execução do contrato;

9.1.3. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA deverá estar em conformidade com as normas, padrões e diretrizes definidas pela STI e pela ANAC;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05.pdf 1186

9.1.4. À CONTRATADA caberá sanar as irregularidades apontadas na execução técnica e contratual, submetendo entregas ou atividades impugnadas à nova verificação, sem prejuízo da aplicação das glosas e sanções legais cabíveis;

9.1.5. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente os resultados da prestação dos serviços por meio de reuniões com a Contratante apresentando relatórios consolidados mensais, relatórios periódicos dos serviços prestados ou quando solicitado pela Contratante;

9.1.6. A ANAC poderá, a qualquer tempo, sem ônus e dentro de suas conveniências técnicas, modificar padrões técnicos, metodológicos e arquitetura tecnológica;

9.1.7. Todas as atividades da CONTRATADA deverão ser executadas, preferencialmente, sem impactar a disponibilidade dos serviços de TIC.

9.1.8. A CONTRATADA deverá prever a execução de serviços programados, incluindo manutenções preventivas, acompanhamento de fornecedores, entre outros, em horários noturnos, em fins de semana e em feriados, desde que acordado previamente. Para os serviços programados em horário especial deverá considerar a necessidade média de 96 horas de serviços anuais para cada torre de serviços. Não são consideradas atividades programadas o tratamento de incidentes 24/7, a execução de planos de crise e de continuidade de negócio, que poderão requerer a execução de serviços em horários especiais e, portanto não irão consumir da reservas de horas prevista neste item.

9.1.9. Os serviços programados deverão ser precedidos de cronogramas de execução previamente aprovados;

9.1.10. A CONTRATADA deverá realizar serviços de resolução de incidentes a qualquer tempo, incluindo horários noturnos, e em fins de semana e feriados, atendendo aos prazos e NMSE definidos, mesmo quando a causa raiz do incidente for de responsabilidade de terceiros.

9.1.11. No caso de incidentes que causem indisponibilidade de serviços de TI, ou outros impactos, é esperado que a CONTRATADA tenha capacidade de atuação imediata para reestabelecimento ou recuperação do(s) serviço(s), ainda que com a implementação de medidas de contorno ou contingência. Para isso, deve contar com processo de monitoração de serviços e plano de comunicação e escalação da equipe técnica. Contudo, considerando que ações intencionais ou não de terceiros podem ser a causa raiz da indisponibilidade, poderá ser abonado o período de indisponibilidade de até 30 (trinta) minutos, desde de que devidamente justificada em relatório técnico.

9.1.12. O Processo de monitoração de serviços, plano de comunicação e escalação da equipe técnica deverá ser submetido a CONTRATANTE para ciência e avaliação.

9.1.13. O relatório técnico deve ser elaborado pela equipe, ou integrante de equipe que deu causa a indisponibilidade ou impacto no ambiente de TI, ou pelo próprio líder técnico da equipe da CONTRATADA quando não for possível obter por quem deu causa.

9.1.14. São exemplos de situações que poderão ser abonados até o limite de 30 minutos:

9.1.14.1. Indisponibilidade causada por falha de link de comunicação;

9.1.14.2. Indisponibilidade causada por defeito de hardware;

9.1.14.3. Indisponibilidade de aplicação causada por deploy mau sucedido executado pela fábrica de software, ou terceiros;

9.1.14.4. Ação de outros contratados que de forma não planejada cause indisponibilidade.

9.1.15. Não serão consideradas justificativas válidas para abono da indisponibilidade (ou eventual glosa) as situações de:

9.1.15.1. Defeito (bug) de software ou hardware, conhecido ou não pelo fabricante, saturação em serviços, links de dados, ou recursos de software ou hardware;

9.1.15.2. Falta, falha, esgotamento de recurso, de capacidade no ambiente ou arquitetura, saturação em serviço, ou qualquer outro problema na infraestrutura gerenciada, que não foi tempestivamente detectada, devidamente monitorada, tratada e informada à STI/ANAC, antes que causasse um incidente, problema ou indisponibilidade em algum dos serviços oferecidos pela ANAC a seus usuários internos e regulados externos.

9.1.16. Situações excepcionais de causa de indisponibilidade poderão ser abonados pela equipe de fiscalização, desde que apresentado relatório técnico fundamentado pela CONTRATADA, em até 05 dias após a ocorrência do incidente.

9.1.17. Os serviços a serem executados deverão obedecer rigorosamente:

9.1.17.1. A todas as normas e especificações exigidas;

9.1.17.2. As normas da ABNT pertinentes;

9.1.17.3. As disposições legais da União;

9.1.17.4. As prescrições e recomendações dos fabricantes;

9.1.17.5. As normas internacionais consagradas, na falta de normas da ABNT;

9.1.18. Nenhuma modificação poderá ser feita nas especificações dos projetos aprovados pela ANAC sem autorização expressa desta;

9.1.19. Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções das especificações ora fornecidas não poderão constituir pretexto para a CONTRATADA alegar redução de desempenho. Consideram-se, inapelavelmente, a CONTRATADA e seus Analistas/Especialistas como altamente especializadas nos serviços em questão e que, por conseguinte, deverão considerar as complementações e providências técnicas por acaso omitidos nas especificações, mas implícitos e necessários ao perfeito e completo funcionamento dos serviços descritos neste Termo de Referência.

9.1.20. Se a CONTRATADA entender necessário, em caso específico, a transferência de qualquer responsabilidade para terceiros, como por exemplo a contratação de seguros, esta só poderá ser feita com a anuência e aprovação do Gestor do Contrato.

9.1.21. Não serão admitidos estagiários para prestar quaisquer serviços objeto deste instrumento.

9.1.22. Todos os funcionários da CONTRATADA deverão ser registrados pelo regime CLT ou possuir contratos de prestação de serviços (exceto nos casos de subcontratação para o atendimento de segundo nível aos Núcleos Regionais de Aviação Civil – NURAC).

9.1.23. A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência.

9.1.24. A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade da infraestrutura necessária para o atendimento das requisições e incidentes de serviços de TIC, entre eles ferramentas de ITSM, links de comunicação, caixa de correio, linha telefônica gratuita (0800). As interrupções de acesso aos serviços de Service Desk que resultem em atrasos no atendimento dos chamados, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, a qual arcará com glosa, multa, sanção ou penalidades cabíveis em lei.

9.1.25. A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e pela verificação dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a CONTRATADA é a responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários.

9.1.26. Caso a CONTRATANTE não aprove a execução e/ou a qualidade do serviço entregue, conforme especificado no detalhamento das tarefas, deverá apor comentário ou anexar documentos/relatórios que justifiquem a não aprovação, retornando-a a CONTRATADA para correção ou complementação.

9.1.27. As atividades da CONTRATADA deverão estar de acordo com as melhores práticas do padrão ITIL – INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY. Atualmente os processos de gestão de serviços de TI da ANAC utilizam como referência a versão 3 (três) do ITIL. A CONTRATADA deverá realizar a revisão e ajustes dos processos utilizando a versão 4 (quatro) do ITIL ou da ABNT NBR ISO/IEC 20000, quando demandado pela STI/ANAC, sem custo adicional.

9.1.28. Além dos processos ITIL, a CONTRATADA deverá realizar as atividades de acordo com metodologia de trabalho que contemple: Gestão de Service Desk e Pesquisas de satisfação com usuários.

9.1.29. A ANAC poderá solicitar, quando necessário, relatórios sobre o andamento das atividades, ficando a CONTRATADA obrigada a apresentá-los em até 04 (quatro) dias úteis da solicitação registrada no portal de serviços ou por e-mail.

9.1.30. Em razão da pandemia do Coronavirus, a CONTRATADA deverá observar todas as normas e orientações sanitárias do Governo Federal e Estadual, bem como as normas específicas da ANAC que abordam o assunto. A execução de serviços deverá ser adaptada, na medida do possível, às restrições causadas pela pandemia. Em caso de impossibilidade técnica de execução de algum dos serviços, em função de algum aspecto relacionado com a pandemia, a CONTRATADA deverá comunicar a equipe de fiscalização do contrato de forma tempestiva e fundamentada, situação em que também deverá ser avaliada a suspensão do serviço e do seu pagamento.

9.2. **ATENDIMENTO DE SERVICE DESK - Modalidades REMOTO e PRESENCIAL**

9.2.1. O Service Desk é responsável pela recepção e registro de todas os chamados relativos aos serviços de TIC providos pela STI/ANAC. Deve também estar apto a prestar orientações, fornecer informações, além de receber reclamações ou comentários a respeito dos serviços de TIC.

9.2.2. O Service Desk deve estar disponível aos usuários de TIC da ANAC por meio do Portal de Serviços, e-mail, por linha telefônica gratuita (0800).

9.2.3. O atendimento por linha telefônica deve ser feito preferencialmente pelo suporte de 1º nível.

9.2.4. Todo o atendimento e operação do Service Desk, bem como sua gestão, deve ser feita por meio de ferramenta de ITSM adotada pela ANAC, sempre alinhada aos processos, procedimentos, normas e Diretrizes definidas pela ANAC e STI.

9.2.5. O técnico de suporte remoto, quando atender ao usuário por meio telefônico, deverá ser capaz de compreender o chamado do usuário, dialogar com ele para obter mais detalhes, registrar o chamado, atribuir os níveis corretos de impacto e urgência, operacionalizar o suporte necessário, buscando na base de conhecimento, se necessário, procedimentos técnicos adequados.

9.2.6. O técnico de suporte remoto, quando receber chamados dos usuários por e-mail ou pelo Portal de Serviços, deverá ser capaz de compreender o chamado do usuário, e se necessário entrar em contato por meio telefônico para dialogar com ele e obter mais detalhes. Deverá então verificar a correta classificação, bem como revisar e atribuir os níveis corretos de impacto e urgência. Por fim deve operacionalizar o suporte necessário, buscando na base de conhecimento procedimentos técnicos adequados.

9.2.7. A apresentação do Catálogo de Serviços no portal de serviços e o registro dos chamados deverá refletir o Catálogo de Serviços de TIC (Catálogo de Serviços de Negócio, conforme ANEXO III). Este será o catálogo principal por meio do qual os usuários normalmente irão demandar os serviços de TIC e registrar os incidentes e problemas.

9.2.8. De forma complementar, a CONTRATADA deverá registrar um Catálogo de Serviços Técnicos, conforme definido no ANEXO III. Este catálogo será principalmente demando pela equipe técnica da STI, e alguns usuários avançados conforme autorização da STI.

9.2.9. Os chamados registrados para a TIC, devem ser classificadas como incidentes ou requisições, de acordo com as definições da ITIL v3. Também devem ser categorizados conforme Catálogo de Serviços, mecanismo pelo qual o chamado deve ser distribuído para a fila de atendimento mais adequada.

9.2.10. Níveis de Atendimento: Os incidentes ou requisições de serviço serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pela ANAC, considerando-se: **impacto, urgência e prioridade**.

9.2.11. **Impacto**: reflete o efeito de um incidente ou problema sobre o negócio da organização. A classificação dos incidentes e problemas quanto ao impacto será determinada pelo número de pessoas, criticidade do(s) sistema(s) ou processo(s) afetado(s), bem como a relevância da função do(s) usuário(s) envolvido(s) em um processo crítico da ANAC. A tabela a seguir classifica o impacto em função de sua abrangência:

Impacto	Ocorrência quando
Altíssimo	• O serviço está inoperante, de forma tal que causa a paralisação total do serviço fornecido por uma ou mais áreas finalísticas; • O usuário impactado é estratégico; • Um ou mais sistemas críticos estão indisponíveis; • Demandas técnicas da STI/GEIT/GESI relacionadas às ações corretivas em sistemas, serviços ou aplicações;

	• A falha pode causar danos à imagem da Agência;
Alto	• A falha impede os trabalhos de uma unidade organizacional; • Demandas técnicas da STI/GEIT/GESI relacionadas a novas implementações e ações evolutivas.
Elevado	• O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal. • A falha impede o trabalho do dia a dia de um ou mais usuários;
Médio	• O equipamento ou serviço encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.
Baixo	• O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. • Em situações em que o serviço afetado está operando no modo de contingência.

9.2.12. **Urgência**: é determinada pela necessidade do usuário ou da organização em ter os serviços/solicitações restabelecidos/atendidas dentro de um determinado prazo. O tempo requerido é tão menor quanto o seu efeito sobre impacto do incidente ou da intempestividade no atendimento. A tabela a seguir classifica os níveis de urgência em função de seu fator determinante:

Urgência	Fator Determinante
Crítica	• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente; • O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo;
Alta	• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível; • O serviço precisa ser executado na data atual, em horário próximo, após o incidente;
Média	• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido assim que possível;
Baixa	• Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata; • O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori;

9.2.13. **Prioridade**: estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais os incidentes e requisições devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

9.2.14. Depreende-se que a quantidade de esforço posto na resolução e na recuperação dos incidentes, dependerá basicamente dos seguintes itens:

9.2.14.1. Impacto no negócio;

9.2.14.2. Urgência para o negócio;

9.2.14.3. Função exercida pelo solicitante (Diretores e superintendentes);

9.2.14.4. Tamanho, escopo e complexidade do Incidente;

9.2.14.5. Recursos disponíveis para corrigir a falha;

9.2.15. Matriz de Prioridade: A prioridade do atendimento a um incidente ou requisição é obtida pelo correlacionamento da graduação do Impacto x Urgência. Essa graduação inclusive poderá ser revisada após o registro ou conclusão do atendimento do incidente ou requisição, quando se verificar que foi indevidamente classificada.

9.2.16. A cada prioridade está associado um tempo de detecção e um tempo solução definidos em horas. A matriz de prioridade a seguir é única sendo a maior prioridade 1 decrescendo até 5, menor prioridade.

Tabela - Matriz de Prioridade

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

9.2.17. Após a atribuição da prioridade e a categorização do chamado, de forma automática, a ferramenta de ITSM deverá definir o prazo de atendimento conforme metodologia definida anteriormente, dos prazos estabelecidos no Catálogo de Serviços e dos NMSE definidos para esta contratação.

9.2.18. O técnico de suporte remoto, quando atender ao usuário por meio telefônico, deverá ser capaz de resolver o chamado do usuário de forma remota e ainda no primeiro atendimento.

9.2.19. Nos casos em que o técnico de 1º nível não puder atender o chamado do usuário, o atendimento deve ser escalado adequadamente para o 2º ou 3º níveis de atendimento. No caso do 2º nível de atendimento, este deve ser feito de forma remota ainda no curso do primeiro atendimento. Sendo imprescindível, o atendimento presencial deve ser feito dentro do prazo definido em catálogo de serviços.

9.2.20. No caso de alto volume de chamados em determinado intervalo de tempo, os chamados deverão ser enfileirados e atendidos em ordem decrescente de prioridade.

9.2.21. Caso a requisição de serviço ou incidente de TIC seja de responsabilidade de uma torre de serviço não prevista nesse contrato, a equipe de Service Desk ainda assim deverá categorizar corretamente e encaminhar à fila adequada (fila de outro contrato ou fila de gestão da STI/ANAC). O chamado continuará a ser acompanhado pelo Service Desk até sua conclusão.

9.2.22. Conforme a solicitação de serviço do usuário, pode ser necessário passar por um processo de aprovação simples ou dupla, da chefia imediata, do gestor do recurso ou da gestão da STI, ou ainda uma combinação desses. Preferencialmente o processo de aprovação deverá ocorrer na ferramenta de ITSM, ou ainda conforme orientação da Equipe de Fiscalização e no padrão por eles definido.

9.2.23. No processo de atendimento das solicitações, se necessário, o chamado deverá ser escalado por diferentes torres de serviços, sem a necessidade que o usuário faça novas solicitações/chamados. Também poderá ser utilizado o recurso de chamados pai e filhos, para fins de organização e otimização da execução dos trabalhos, novamente sem que seja necessária a intervenção do usuário para registro dos chamados filhos. Os chamados-filho poderão ser registrados pela própria contratada, e serão a posteriori confirmadas ou canceladas pela equipe de fiscalização. Neste caso, o prazo de execução do serviço será aquele do serviço original, o prazo do chamado pai.

9.2.24. Considerando que os chamados-filho terão o único objetivo de organização dos trabalhos e registros de demandas para outras torres, eles deverão se excluídos do processo de apuração dos NMSE.

9.2.25. Caso, no andamento do atendimento de um chamado, se verifique a necessidade de requerer aprovação, esta deverá ser solicitada no fluxo de atendimento do chamado, sem que seja necessário para o usuário registrar um novo chamado, entretanto o prazo de atendimento será interrompido até que a aprovação seja concluída.

9.2.26. No processo de atendimento de requisições e incidentes poderão ser utilizados os recursos de "*chamados relacionados*" quando uma solução técnica única atender a diversos chamados. Neste caso, os chamados relacionados, via de regra, não podem ser concluídos ou suspensos antes que a solução única seja efetivamente implementada. Estes também irão contabilizar individualmente na apuração dos indicadores de NMSE.

9.2.27. Ressalta-se que o registro de chamados atende a finalidade de registro e organização das demandas, bem como serve para a medição dos prazos de atendimento conforme NMSE definido. Entretanto, o número e a forma de registro dos chamados não interferem na precificação dos serviços.

9.2.28. O atendimento poderá ser agendado, quando assim permitir ou solicitar o usuário, ou quando for a característica do serviço solicitado, sendo nesse caso os prazos interrompidos.

9.2.29. Ao final do atendimento, o chamado deverá ser colocado no estado de resolvido e um e-mail deverá ser enviado para o usuário contendo pelo menos, o número de registro e a descrição da solicitação, a descrição da solução técnica aplicada, e um link para realização da pesquisa de satisfação, e um outro link que possibilite a reabertura do chamado, caso o usuário identifique o que chamado não foi devidamente atendido. Não obstante à esse modelo, qualquer alteração visando melhoria na gestão e atendimento do usuário, poderá ser solicitado pela CONTRATANTE.

9.2.30. A pesquisa de satisfação ficará disponível por 96 (noventa e seis) horas, e se não for respondida nesse tempo será automaticamente atribuída a nota máxima ao chamado.

9.2.31. Após resolvido, o chamado deverá ser avaliado, e até ajustado quanto a sua classificação, vinculação a itens de configuração e base de conhecimento, entre outros aspectos, pela equipe de apoio à excelência no atendimento.

9.2.32. Após a resposta da pesquisa de satisfação o chamado deverá ser colocada no estado de concluída.

9.2.33. O usuário pode solicitar a reabertura do chamado se não concordar com o atendimento, no prazo de 96 (noventa e seis) horas, a partir da resolução. Nesse caso o prazo de atendimento deve retomar a contagem de tempo a partir do tempo em que parou.

9.2.34. Caberá ao Coordenador de Service Desk, ou analista por ele designado, acompanhar a fila de chamados recebidos, a priorização desses e o cumprimento dos prazos definidos no Catálogo de Serviços.

9.2.35. Caberá ao Coordenador de Service Desk orientar os técnicos de 1º e 2º níveis quanto aos procedimentos, normas e diretrizes definidas e, quando necessário, atuar junto ao atendimento de 3º nível para promover a integração das equipes.

9.2.36. Caberá ao Coordenador de Service Desk acompanhar e revisar os motivos de suspensão dos chamados. As suspensões sem motivos adequados devidamente registrados na ferramenta de ITSM serão desconsideradas para efeito de contagem dos prazos.

9.2.37. A suspensão de chamados abertos pelos usuários da ANAC, que sejam de responsabilidade do 1º e 2º nível, somente poderá ser feita pelo Coordenador Técnico ou analista que ele indicar para ser seu substituto. Contudo, mesmo após a conclusão das demandas, suspensões realizadas de forma inadequada, fora das justificativas cabíveis, poderão ser removidas pela fiscalização do contrato, para fins de apuração dos NMSE.

9.2.38. As suspensões de chamados abertos, que sejam de responsabilidade do 3º nível, equipes de apoio a gestão, ou equipe de monitoração, somente poderão ser suspensos pela equipe de fiscalização da GEIT/STI, ou quem eles indicarem. Nestes casos, a equipe técnica da CONTRATADA que necessita fazer a suspensão, deverá indicar o motivo e a necessidade ao Líder Técnico, e este, após validar o motivo e a necessidade, encaminhará para análise e aprovação da suspensão para a equipe de fiscalização.

9.2.39. Caberá ao Coordenador de Service Desk, e aos Líderes Técnicos, o acompanhamento diário dos chamados em suspensão, inclusive fazendo apontamentos (follow-up) sobre os prazos para resolução, o motivo da suspensão e as ações tomadas para resolução, sob pena de comprometimento de indicador relacionado (**ITC, PRC, IEC, ISU, DSTI**) e possível aplicação de glosa.

9.2.40. Tão logo o motivo da suspensão seja superado, o chamado deve ser colocado novamente status de andamento, e o atendimento deve ser concluído dentro do SLA previsto.

9.2.41. No processo de fiscalização a equipe da ANAC poderá ainda revisar os motivos e a pertinência da suspensão, revogando aquelas que não forem pertinentes.

9.2.42. Caberá à equipe de fiscalização do contrato realizar procedimentos de inspeção quando demandada ou quando julgar necessário.

9.3. **OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC**

9.3.1. A execução dos serviços de operação de TIC devem abranger a administração técnica de ativos de infraestrutura, serviços e soluções de TIC.

9.3.2. A equipe de operação de infraestrutura será responsável pela garantia da saúde operacional dos serviços de TIC da ANAC.

9.3.3. Deverá executar rotinas de revisão e análise dos serviços e soluções de TIC a fim de garantir a boa condição desses, ou identificar proativamente problemas ou desvios técnicos, e conforme o caso realizar as devidas intervenções.

9.3.4. Cada torre de serviço de 3º nível, itens 5.7.4 à 5.7.15, deverá **obrigatoriamente ter um Líder Técnico**, analista do perfil Sênior, que terá como principais atribuições:

9.3.4.1. apoiar e orientar os demais integrantes da equipe na torre, sempre que necessário;

9.3.4.2. garantir o cumprimento dos NMSE para requisições, incidentes, problemas, mudanças, que tenham envolvimento da torre de serviços;

9.3.4.3. fazer a interlocução com a equipe da STI/ANAC em relação a demandas, projetos, e demais assuntos relativos à torre de serviços;

9.3.4.4. conduzir o trabalho de estabilização do serviços e soluções de TI;

9.3.4.5. elaborar ou revisar o relatório operacional mensal entregue para a fiscalização;

9.3.4.6. executar as demandas específicas ou rotineiras que requer maior conhecimento técnico.

9.3.5. A equipe de operação deverá elaborar relatório operacional, para cada torre de serviços, considerando os serviços e soluções de TIC sob sua responsabilidade, que demonstre a boa saúde técnica e operacional, indicadores de gestão dos serviços de TIC, estatísticas de uso dos serviços de TIC, estatísticas de consumo dos recursos e dos ativos de TIC. Os relatórios poderão ser definidos caso a caso, em comum acordo com a equipe técnica da STI/ANAC.

9.3.6. A CONTRATADA deverá alocar profissionais com adequada capacitação técnica para execução dos serviços, que atendam aos perfis profissionais especificados – ANEXO VI - PERFIS PROFISSIONAIS.

9.3.7. A execução dos serviços deverá ser baseada nos manuais dos produtos de TIC em uso, sejam eles de hardware, ou de softwares proprietários ou softwares livres. Também deverá ser baseada nas melhores práticas técnicas definidas para serviços de TIC.

9.3.8. A execução dos serviços deverá estar alinhada às Diretrizes definidas pela equipe técnica da STI/ANAC, para cada torre de serviço, solução de TIC ou serviço de TIC.

9.3.9. Procedimento Operacional de Recuperação

9.3.9.1. De forma rotineira, no escopo dos serviços da operação de infraestrutura, as torres de serviços devem realizar a revisão dos documentos de Procedimento Operacional de Recuperação dos serviços ou soluções de TIC, ou elaboração deste quando não existir.

9.3.9.2. O Procedimento Operacional de Recuperação tem por objetivo, estabelecer procedimento técnico testado para garantir a recuperação de serviços ou soluções de TI em caso de falha parcial ou total. Tem por objeto também mensurar o tempo de recuperação, e eventualmente identificar necessidade de melhoria na infraestrutura de TI ou nos procedimentos, caso o tempo de recuperação não sejam aceitáveis para o negócio.

9.3.9.3. O Procedimento Operacional de Recuperação é um mecanismo de resposta ao risco de indisponibilidade de serviços e soluções de TI da ANAC, sendo que por se tratar de atividade estritamente operacional e técnica, cabe a CONTRATADA desenvolver os procedimentos e testá-los, assumindo os riscos e respondendo pelos danos causados ANAC, quando não o fizer.

9.3.9.4. Deverá realizar teste de execução destes procedimentos, utilizando ambiente de laboratório instalado e configurado pela CONTRATADA com os recursos de TIC disponibilizados pela STI/ANAC. A seleção dos serviços e soluções de TIC a serem testados será definida no início de cada mês pela equipe técnica da ANAC, em conjunto com a equipe técnica da CONTRATADA, e deverá contemplar pelo menos um serviço ou solução de TIC de algumas torres de serviço. Antes da execução dos testes, a CONTRATADA deverá apresentar o planejamento técnico para conhecimento da equipe técnica da STI/ANAC.

9.3.9.5. A elaboração, revisão e exercício dos Procedimentos Operacionais de Recuperação, serão demandados mensalmente, no mês subsequente ao término do Período de Adaptação Operacional. Contudo, desde do início da execução do contrato, havendo necessidade de recuperação, tratar incidentes ou problema de TI, a CONTRATADA deverá envidar os melhores esforços, mesmo que não haja documento de recuperação de serviços elaborados, para recuperar o serviço afetado.

9.3.10. As atividades executadas deverão ser sempre precedidas de planejamento e verificação dos possíveis impactos para todo o ambiente de TIC.

9.3.11. As mudanças a serem implementadas no ambiente de TIC deverão sempre observar o processo de Gestão de Mudanças, e quando necessário serão submetidas ao Comitê de Mudanças, tal como preconiza a boa prática definida no ITIL, e o processo de Gestão de Mudança definido pela STI/ANAC.

9.3.12. A equipe técnica especializada responsável pela operação de infraestrutura de TIC é também conhecida por equipe técnica de 3º nível.

9.3.13. A equipe de atendimento de 3º Nível deverá participar do atendimento Service Desk e cumprir com atendimento e resolução de chamados, conforme catálogo de serviços – ANEXO III, valendo-se do encaminhamento do chamado para a torre de serviço mais adequada.

9.3.14. A CONTRATADA deverá realizar atividades e projetos de reestruturação, atualização e otimização do ambiente e soluções de TIC, buscando sempre a racionalizações do uso dos recursos, a melhoria operacional dos processos e procedimentos, a redução dos custos operacionais das atividades de TIC e melhoria contínua da experiência do usuário, especificamente no que diz respeito a performance e disponibilidade.

9.3.15. A CONTRATADA deverá manter atualizados, quanto a patches de correção e de segurança, os ativos, serviços e soluções de TIC da ANAC, sendo este serviço executado no escopo do serviço rotineiro de operação da infraestrutura, custos adicionais para a ANAC.

9.3.16. A contratada deverá observar a diretriz de Atualizações do parque tecnológico da ANAC, definida no ANEXO XXVII.

9.3.17. Para produtos de TIC de maior complexidade, tais como Microsoft Exchange, Microsoft SharePoint, Banco de Dados Microsoft SQL Server, Oracle, entre outros, a CONTRATADA deverá estar apta a executar projetos de atualização de produtos e soluções de TIC no prazo de até 1 ano do lançamento oficial destes, de acordo com a conveniência e oportunidade definida pela STI/ANAC, que definirá a exata agenda de migrações e atualizações, podendo sempre que possível e necessário for, se utilizar dos contratos de suporte e garantia vigentes destes produtos, serviços e aplicações. Esses projetos devem considerar a manutenção ou substituição de funcionalidades disponíveis na versão predecessora, e a implantação de uma nova infraestrutura para migração e consolidação.

9.3.18. As atualizações de produtos complexos deverão ser executadas no escopo da Operação de Infraestrutura e deverão ser realizadas sem custos adicionais. A contratada deverá considerar a atualização de até 6 (seis) produtos por ano, sendo que no máximo 2 por torre de serviço, conforme priorização que venha a ser definida pela STI/ANAC.

9.3.19. A atualização de produtos e ambientes devem ser executados com o menor impacto e indisponibilidade possível para os usuários dos serviços de TIC da ANAC. Por fim, os projetos devem ser previamente planejados e submetidos ao comitê de gestão de mudanças para aprovação.

9.3.20. A CONTRATADA deverá executar os serviços com especial atenção as práticas que possam comprometer a segurança do ambiente de TIC da ANAC. As atividades e operações realizadas devem considerar configurações mais adequadas em relação à Segurança da Informação, tal que não impeça os acessos necessários.

9.3.21. A administração e operação da infraestrutura e serviços de TIC deverá adotar processos de gerenciamento e provisionamento baseado em arquivos de definição que podem ser interpretados por computador. Esses arquivos devem ser versionados, permitindo a rastreabilidade das mudanças aplicadas. Tal processo é denominado de *Infrastructure as Code* (IaC).

9.3.22. A CONTRATADA deverá valer-se sempre que tecnicamente possível da elaboração de scripts para execução automática e padronizada de procedimentos operacionais repetitivos. Os scripts deverão ser elaborados por iniciativa própria ou quando demando pela equipe técnica da ANAC por meio de catálogo de serviços técnicos, e sem custos adicionais para ANAC, e com prazo a ser definido conforme a complexidade e esforço.

9.3.23. A CONTRATADA deverá também prover scripts que permitam a verificação automatizada dos padrões e procedimentos definidos nas Diretrizes da ANAC. Os scripts são mecanismo que permitirão garantir a continua conformidade do ambiente de TIC com os padrões e diretrizes definidos.

9.3.24. A CONTRATADA deverá designar, dentre os profissionais habilitados para cada torre de serviço, representantes técnicos para atuação operacional juntos aos FORNECEDORES que possuem contratos de suporte e manutenção dos hardwares e softwares contratados pela ANAC, além de contratos de serviços de TIC que são, direta ou indiretamente, relacionados aos serviços e soluções de TIC administrados pela CONTRATADA. A intermediação técnica junto aos prestadores de serviço deve ser sempre realizada conforme orientações da equipe de fiscalização e gestor do contrato em questão.

9.3.25. Toda intermediação operacional frente aos FORNECEDORES deverá ser devidamente registrada na ferramenta de ITSM.

9.3.26. Caberá à operação de infraestrutura prover, manter e administrar as ferramentas disponíveis para a equipe de monitoração (NOC).

9.3.27. Todas as torres de serviços devem apoiar o serviço de monitoração do ambiente de TIC, indicando os ativos a serem monitorados e os parâmetros de monitoração, elaborando procedimentos operacionais para tratamento de incidentes e fornecendo orientações sempre que requisitados.

9.3.28. A equipe técnica da STI/ANAC poderá, sempre que solicitado ou que julgar necessário, realizar procedimentos de verificação dos ambientes de TIC e, identificando divergências quanto a normas, padrões e diretrizes definidas irá notificar a CONTRATADA quanto à não-conformidade técnica.

9.3.29. O registro das não-conformidades técnicas será feito pela equipe técnica da ANAC na ferramenta de ITSM e a CONTRATADA deverá tratar na forma e no prazo definido em diretriz própria.

9.3.30. Os técnicos da CONTRATADA poderão ser solicitados a participar de reuniões técnicas para prestar apoio, esclarecimento ou sugestão técnica, sempre que necessário desde que, com antecedência mínima de um dia útil. Neste caso, a própria contratada deverá transpor para a ferramenta de ITSM as solicitações de reuniões, a fim de contabilizar/gerenciar esses eventos.

9.3.31. A CONTRATADA poderá propor a adoções de novas tecnologias e implementação de novos serviços de TIC que representem benefícios para ANAC e para os usuários de TIC. As propostas deverão ser sempre avaliadas e aprovadas pela equipe técnica e pelos gestores de TIC.

9.3.32. A ANAC poderá a qualquer tempo definir a adoção de diferente tecnologia de TIC, solicitando o registro da mesma no backlog, e esta deverá ser tratada por demanda específica. Após a implementação, o novo serviço ou solução de TIC deverá ser incorporado à Operação de TIC.

9.3.33. A ANAC continuará sendo a única responsável pelos investimentos em produtos de hardware, software e aplicações de TIC.

9.3.34. Quando da contratação de novo produto de hardware ou software de TIC, a STI/ANAC demandará Ordem de Serviço Específica de implantação, ou Ordem de Serviço Específica de apoio à implantação e absorção desses pela CONTRATADA. Após a absorção, os novos produtos deverão ser incorporados à Operação de TIC.

9.3.35. Quando da contratação de nova solução (hardware, software e serviço) de TIC, a STI/ANAC solicitará tempestivamente o registro no backlog para que seja tratado como demanda específica, inclusive tratado como projeto, para que a equipe técnica da CONTRATADA, apoie e participe de todo o procedimento de adoção da nova solução, desde o plano de implantação, da execução de atividades acessórias, do recebimento e verificação da solução, para que tenha condições de fazer toda a absorção da solução de TI. Após a absorção desta nova solução, a mesmas deverá ser incorporada à Operação de TIC.

9.4. **INICIAÇÃO DO CONTRATO E O PERÍODO DE ADAPTAÇÃO OPERACIONAL**

9.4.1. Após o início da vigência do contrato, a CONTRATADA deverá estar apta a iniciar a execução em até **30 dias**. A iniciação do contrato, somente poderá ocorrer com autorização expressa da ANAC e quando o atual contrato de suporte ao usuário e operação de infraestrutura, que será substituído, tiver sua execução encerrada.

9.4.2. Após o início da vigência do contrato, a ANAC convocará a CONTRATADA para Reunião Inicial, conforme preconiza a IN nº 01/2019, da SGD/ME, em até 5 dias.

9.4.3. O interstício entre o início da vigência do contrato e o efetivo início da sua execução, no contexto desta contratação é denominado ***TRANSIÇÃO CONTRATUAL***. A transição contratual é o processo caracterizado pela passagem de conhecimento sobre a especificidade do ambiente de TIC da ANAC e da execução dos serviços técnicos, na qual a atual contratada realizará essa passagem de conhecimento para a NOVA CONTRATADA.

9.4.4. Durante a transição contratual a CONTRATADA deverá tomar suas providências para alocação de equipe e submetê-la ao processo de habilitação a cargo da equipe de fiscalização do contrato. Também deverá tomar todas as demais providências para a adequada inicialização do contrato, tais como, disponibilizar materiais necessários e fornecer informações dos profissionais para cadastro e criação de conta de rede.

9.4.5. A transição contratual deverá ocorrer por meio de reuniões formais. As reuniões deverão ocorrer com a participação de integrantes técnicos das contratadas, dos prepostos e da equipe técnica da STI/ANAC.

9.4.6. O processo de transição contratual deverá ser registrado em Ata de Reunião, e a CONTRATADA indicará que recebeu as informações técnicas necessárias e suficientes para assumir e dar continuidade aos serviços. O(s) analista(s) que participará(ão) da reunião deverá(ão) ser pelo menos de nível Pleno, sendo recomendado a participação de pelo menos 2 profissionais da torre de serviços. Também é recomendada a participação do analista que atuará como Líder Técnico.

9.4.7. A equipe de Apoio a Gestão de Conhecimento e Documentação de TI, não precisará participar das reuniões, contudo deverá interagir com a equipe técnica que participou da reunião de transição, para transferir as informações coletadas para a base de conhecimento.

9.4.8. Será realizada uma reunião de alinhamento específica para a transição contratual, no prazo de até 2 (dois) dias úteis após a reunião inicial do contrato, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato e/ou Fiscal do Contrato, com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no CONTRATO, EDITAL e SEUS ANEXOS, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

9.4.9. O objetivo da transição contratual é transferir os serviços para a CONTRATADA, com o mínimo de impacto possível aos serviços e usuários de TIC.

9.4.10. A transição da operação dos serviços para a CONTRATADA deverá estar concluída antes do efetivo início da execução do contrato.

9.4.11. Durante o período de transição contratual fica proibida a intervenção técnica da CONTRATADA, evitando a sobreposição de responsabilidade técnica sobre o ambiente.

9.4.12. Durante o período de transição contratual poderá ser franqueado o acesso técnico privilegiado aos recursos e soluções de TIC para fins de consulta e conhecimentos dos técnicos da CONTRATADA, desde que atendam ao disposto no item anterior e que tenham assinado o TERMO DE CIÊNCIA.

9.4.13. A CONTRATADA não fará jus a qualquer pagamento por parte da ANAC em virtude das atividades realizadas no período de transição contratual.

9.4.14. Durante todo o período de transição contratual, os analistas da CONTRATANTE serão responsáveis pela comunicação com os usuários de TIC afetados, devendo enviar, quando necessário, boletins de notícias e orientações.

9.4.15. É responsabilidade da CONTRATADA apresentar as informações recebidas durante o repasse para todos os demais integrantes de sua equipe que irão executar os serviços objeto desta licitação, e que por ventura venham a integrar a equipe após a reunião de transição de contratual. Caberá somente a CONTRATADA a manutenção do conhecimento e transferência deste para novos integrantes da equipe.

9.4.16. Ao final do período de transição contratual a CONTRATADA deverá emitir e entregar ao Gestor do Contrato o Termo de Capacidade Operacional (ANEXO XVI).

9.4.17. A transição contratual deverá se encerrar no dia útil anterior ao início da execução dos serviços, ou seja, o contrato oriundo deste Termo de Referência, deverá iniciar sua vigência efetivamente a partir do dia 27/10/2021**.**

9.4.18. O período de ***ADAPTAÇÃO OPERACIONAL*** trata da fase em que a CONTRATADA, já em condições de executar os serviços, o faz, podendo incorrer em precariedade, haja vista ainda não ter total domínio dos processos, procedimentos, normas, diretrizes, estabelecidas pela ANAC e STI.

9.4.19. O período de adaptação operacional se iniciará a partir do dia do efetivo início da execução do contrato, ou seja, após o período de Transição Contratual**,** e correrá até o último dia do terceiro mês subsequente. Por exemplo, se a execução do contrato iniciar no dia 27/10/2021, o período de adaptação operacional irá encerrar em 31/01/2021. Em outro exemplo, se iniciar no dia 01/11/2021, irá encerrar em 28/02/2022.

9.4.20. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA deverá prover relatórios gerenciais e operacionais que permitam à equipe de fiscalização realizar a medição dos NMSE, para que a STI/ANAC e também a CONTRATADA possam conhecer os pontos de deficiências. Durante este período alguns indicadores de NMSE terão metas mais relaxadas conforme a Tabela 10.

9.4.21. Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá realizar as atividades de Estabilização dos Serviços e Soluções de TIC, conforme detalhado em subitem próprio deste documento.

9.4.22. Para o processo de estabilização deverá alocar pelo menos 2 (dois) profissionais, sendo pelo menos 1 (um) com perfil Sênior, para cada torre de serviço de Operação de TIC em horário comercial. Essa exigência se manterá até que todas as Estabilizações referentes a cada torre de serviço sejam concluídas. Os perfis profissionais estão definidos no ANEXO VI.

9.4.23. Durante o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá conhecer, revisar e ajustar a configuração da solução de monitoração (ZABBIX) utilizada pela ANAC, a fim de garantir a monitoração de todos os serviços de TIC, constantes do ANEXO IV - MÉTODO DE MONITORAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TIC. Para execução deste trabalho deverá fazer um levantamento do todos ativos e serviços monitorados e fazer uma análise de gap em relação a diretriz de Monitoração.

9.4.24. Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá, por meio da torre de serviços e de Apoio ao Planejamento e Gestão de Serviços de TIC, desenvolver os trabalhos para construção do *backlog* de demandas e projetos de infraestrutura de TI.

9.4.25. Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá adequar o Catálogo de Serviços e realizar os ajustes que por ventura entendam necessários na ferramenta de ITSM adotada pela ANAC, quanto os processos ITIL definidos pela ANAC.

9.4.26. Caso a CONTRATADA não realize as atividades que devem ser executadas durante o período de Adaptação Operacional, estará sujeita às sanções cabíveis.

9.4.27. No caso de renovação da vigência contratual o período de Adaptação Operacional não se repetirá.

9.5. **SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO TECNOLÓGICA**

9.5.1. Consiste nas atividades necessárias para instalação e configuração dos softwares e demais recursos que serão utilizados para a prestação dos serviços objeto da contratação.

9.5.2. As seguintes atividades deverão ser executadas durante o serviço de implantação:

9.5.2.1. Validação de requisitos do ambiente e recursos provido pela ANAC;

9.5.2.2. Criação e ativação dos usuários que utilizarão a solução e associação às permissões e/ou perfis de acesso técnico e privilegiado aos recursos de TI;

9.5.2.3. Implantação, configuração, customização da ferramenta de monitoração e criação dos perfis de acesso, conforme Diretriz de Monitoração (ANEXO IV);

9.5.2.4. Configuração, customização e criação de perfis de acesso na ferramenta de ITSM;

9.5.2.5. Implantação, configuração, customização e criação de perfis de acesso na ferramenta de mecanismo de rede segura (exemplo, VPN ou outras soluções equivalentes) para acesso técnico remoto;

9.5.2.6. Ativação dos links de comunicação dedicado;

9.5.2.7. Ativação e disponibilização de canal de telefonia gratuita (0800);

9.5.2.8. Criação de contas de rede e configuração de perfil;

9.5.2.9. Revisão e adequação dos fluxos de atendimento do Service Desk, se necessário;

9.5.2.10. Demais intervenções e liberações de acesso que forem necessárias ao desenvolvimento das atividades da CONTRATADA.

9.5.3. Para a implantação de soluções de TIC, referenciadas no subitem anterior, necessários á prestação dos serviços objeto desta contratação, a CONTRATADA deverá apresentar o devido projeto de implantação e cronograma em até 10 (dez) úteis após a reunião inicial do contrato.

9.5.4. Os prazos de implantação de cada fase são definidos na Tabela 14.

9.6. ESTABILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TI

9.6.1. A Estabilização dos Serviços e Soluções de TIC, daqui em diante referenciada somente como Estabilização, compreende atividades de absorção das condições de operação e implantação desses no ambiente tecnológico da ANAC, bem como realizar atividades de ajustes e padronizações que vierem a ser necessárias para que a CONTRATADA garanta a entrega da disponibilidade dos serviços de TIC, e o atendimento dos chamados dos usuários dentro dos padrões de NMSE estabelecidos.

9.6.2. A Estabilização deverá contemplar no mínimo os seguintes aspectos: descrição da solução ou serviço de TIC, topologia implementada na ANAC, evidências da monitoração adequada, evidências da execução correta das rotinas de backup, indicação da torre de serviço responsável, e de sua equipe técnica devidamente qualificada.

9.6.3. Serão alvo da Estabilização os serviços e soluções de TI classificadas com prioridade Alta, conforme os elencados a seguir:

Tabela 7 - Serviços e Soluções de TI que deverão ser alvo do processo de estabilização.

Priorização para Estabilização			
Nome	**Tipo**	**Torre Responsável**	**Priorização**
Inventário de estações de trabalho e notebooks (incluindo: antivírus, endpoint de segurança, versão de sistema operacional e atualizações de segurança)	Serviço de TI	Service Desk - Presencial	Alta
SD-WAN (Riverbed / SteelConnect)	Solução de TI	1. Redes	Alta

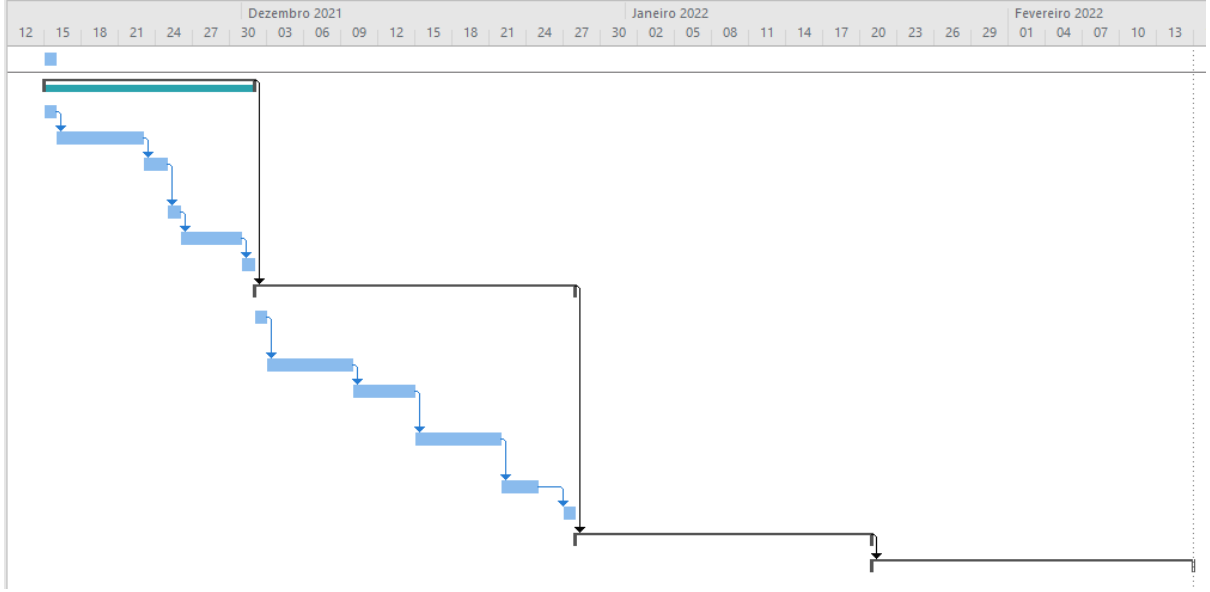
Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 00058.019234/2025-05 / pg. 1198

Infraestrutura de redes LAN (ativos e ferramentas administrativas)	Solução de TI	1. Redes	Alta
Infraestrutura de redes WAN/Internet (ativos, links e ferramentas administrativas, VPN domain)	Solução de TI	1. Redes	Alta
Infraestrutura de Data Center (facilities, ferramentas de monitoração e administração)	Solução de TI	3. Data Center e Sistemas Operacionais	Alta
Serviço de Virtualização (Hyper-V + SC-VMM)	Solução de TI	3. Data Center e Sistemas Operacionais	Alta
Infraestrutura de Firewall/IPS	Solução de TI	4. Segurança Redes	Alta
Infraestrutura de Backup (Veritas NetBackup)	Solução de TI	5. Armazenamento e Backup	Alta
Correio Eletrônico (Exchange + Antispam EFA)	Serviço de TI	6. Ambiente Colaborativo	Alta
Servidores de arquivos (DFS)	Serviço de TI	6. Ambiente Colaborativo	Alta
SharePoint (2013/2016/2019)	Serviço de TI	6. Ambiente Colaborativo	Alta
Serviço de Diretórios (Active Directory / Office 365 DirSync)	Solução de TI	6. Ambiente Colaborativo	Alta
SEI - Sistema Eletrônico de Informações	Serviço de TI	7. Aplicações Corporativas	Alta
SIGRH (Sistema Gestão de Pessoas)	Serviço de TI	7. Aplicações Corporativas	Alta
Todas as aplicações corporativas (aba Sist. Corporativos)	Serviço de TI	7. Aplicações Corporativas	Alta
Infraestrutura Microsoft IIS	Solução de TI	7. Aplicações Corporativas	Alta
Infraestrutura Wildfly/Jboss	Solução de TI	7. Aplicações Corporativas	Alta
Portal ANAC (Zope/Plone)	Serviço de TI	8. Aplicação de prateleira	Alta
SantosDumont (Projeto bases de dados Integrada)	Serviço de TI	8. Aplicação de prateleira	Alta
Infraestrutura de Kubernetes	Solução de TI	9. Orquestração, Automação e Segurança	Alta
Banco de Dados Oracle (Oracle Enterprise, Tunning Pack, Diagnostic Pack)	Solução de TI	10. Banco de Dados	Alta
Banco de dados SQL Server (SGBD)	Solução de TI	10. Banco de Dados	Alta
Serviço de Virtualização (Oracle VM)	Solução de TI	10. Banco de Dados	Alta
Power BI Report Server	Serviço de TI	11. Tratamento de dados	Alta
Infraestrutura de monitoração (Zabbix, Observium, Grafana, etc)	Solução de TI	12. Monitoração	Alta

9.6.4. A Estabilização deverá ser iniciada pelo em 15 (dias) dias após o início da execução do contrato e deverá finalizar junto com o Período de Adaptação Operacional.

9.6.5. A Estabilização deverá seguir o seguinte plano de trabalho específico, conforme exemplo a seguir:

Modo da Tarefa	Nome da Tarefa	Duração	Início	Término	Predecess
	Início da estabilização	1 dia?	Seg 15/11/21	Seg 15/11/21	
	Primeira rodada - Modelo	**13 dias**	Seg 15/11/21	**Qua 01/12/2**	
	Seleção do primeiro serviços ou solução de TI	1 dia	Seg 15/11/21	Seg 15/11/21	
	Análise do ambiente e coleta de informações	5 dias	Ter 16/11/21	Seg 22/11/21	3
	Revisão da torre de Apoio a gestão do conhecimento e Documentação de TI	2 dias	Ter 23/11/21	Qua 24/11/21	4
	Apresentação dos resultados coletados	1 dia	Qui 25/11/21	Qui 25/11/21	5
	revisão e complementação	3 dias	Sex 26/11/21	Ter 30/11/21	6
	Nova Apresentação dos resultados coletados	1 dia	Qua 01/12/2	Qua 01/12/2	7
	Segunda rodada (para cada torre)	**18 dias**	**Qui 02/12/21**	**Seg 27/12/21**	**2**
	Seleção dos serviços ou solução de TI (1 serviço por torre)	1 dia	Qui 02/12/21	Qui 02/12/21	
	Análise do ambiente e coleta de informações	5 dias	Sex 03/12/21	Qui 09/12/21	10
	Revisão pela torre de Apoio a gestão e Documentação	3 dias	Sex 10/12/21	Ter 14/12/21	11
	Apresentação dos resultados coletados (distribuição de 2 torres por dia)	5 dias	Qua 15/12/21	Ter 21/12/21	12
	revisão e complementação	3 dias	Qua 22/12/2	Sex 24/12/21	13
	Nova Apresentação dos resultados coletados	1 dia	Seg 27/12/21	Seg 27/12/21	14
	Terceira rodada (para cada torre)	**18 dias**	**Ter 28/12/21**	**Qui 20/01/22**	**9**
	Quarta rodada (para cada torre)	**18 dias**	**Sex 21/01/22**	**Ter 15/02/22**	**16**



9.6.6. A Terceira e Quarta rodadas planejadas tem plano de trabalho igual à Segunda rodada, com a ressalva que deverão ser tradadas 1 ou 2 estabilizações por torre de serviço a fim de cumprir todas as estabilizações necessárias no prazo definido.

9.6.7. O plano de trabalho poderá ser alterado em comum acordo com a ANAC.

9.6.8. A critério da CONTRATADA, poderá ser aplicada a Estabilização para outros serviços e soluções de TI, sem que a falta dessa Estabilização possa ser utilizada para justificar qualquer degradação de performance, indisponibilidade ou problemas que levem ao descumprimento dos NMSE ou a aplicações de glosas ou sanções.

9.6.9. Ao final da execução das atividades de Estabilização de cada solução ou serviço de TIC a CONTRATADA deverá emitir o TERMO DE ESTABILIZAÇÃO DE SERVIÇO OU SOLUÇÃO DE TIC, conforme ANEXO VII deste Termo de Referência. O Termo de Estabilização deverá conter evidências de verificação, revisão e ajustes dos aspectos que o compõe.

9.6.10. O termo de que trata o item anterior deverá ser emitido em 2 vias e precisará ser aceito pela equipe de fiscalização do contrato, que poderá levantar questionamentos técnicos e demandar ajustes.

9.6.11. O termo de Estabilização deverá ser emitido individualmente para cada solução ou serviço de TIC e deverá ser entregue tão logo a CONTRATADA conclua as atividades de Estabilização.

9.6.12. A Estabilização para todos os serviços e soluções de TIC elencados na Tabela 7, deverá ser realizada durante o período de inicialização e adaptação operacional, inclusive com a entrega do respectivo Termo.

9.6.13. O não cumprimento do plano de trabalho poderá acarretar glosa mensal e recorrente até a conclusão da estabilização, mesmo após o período de Adaptação Operacional.

9.7. **MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)**

9.7.1. A CONTRATADA deverá revisar e ajustar no ambiente de TIC da ANAC a ferramenta de monitoração adotada na ANAC, o Zabbix e Grafana.

9.7.2. A ferramenta de monitoração deve ser revisada, evoluída e ajustada durante a fase de iniciação do contrato, com a monitoração implementada para os serviços de TIC conforme ANEXO IV - METODO DE MONITORAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TIC.

Anexo HABILITAÇÃO GLOBALWEB (0239903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1201

9.7.3. A monitoração do ambiente e serviços de TIC da ANAC deverá ser realizada em 24 horas por dia, nos 365 dias do ano.

9.7.4. O serviço de monitoração deverá ser remoto, em instalações externas à ANAC, provida pela CONTRATADA.

9.7.5. A monitoração dos serviços de TIC deve ser completa e suficiente, incluindo os ativos de TIC principais e acessórios, para ser efetiva quanto a detecção preventiva de incidentes, antes que venham a causar indisponibilidades.

9.7.6. A disponibilidade dos serviços de TIC deve ser monitorada sob a perspectiva de uma solução composta por diversos componentes verificados sob a ótica do que pode indicar indisponibilidade para o usuário.

9.7.7. A indisponibilidade pode ser absoluta, quando a situação não permite ao usuário fazer uso do serviço de TIC, ou pode ser parcial, quando a situação causar falha de parte das funcionalidades ou degradação de desempenho que comprometa a experiência do usuário e qualidade dos serviços prestados pela STI.

9.7.8. Para efeito de indisponibilidade serão igualmente contabilizadas as indisponibilidades absolutas e as parciais.

9.7.9. A monitoração de outras soluções e ativos de TIC, além daqueles referenciados no ANEXO IV - MÉTODO DE MONITORAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TIC, poderá ser feita a critério da CONTRATADA, ou a pedido da equipe técnica da ANAC, para melhor administração do ambiente de TIC, ainda que não tenha efeitos diretos para medição dos NMSE.

9.7.10. A monitoração de soluções e ativos de TIC deverá considerar não somente critérios de disponibilidades, mas também deverá considerar critérios de desempenho, nos moldes definidos no ANEXO IV.

9.7.11. A monitoração das soluções e serviços de TIC deve considerar os possíveis falso-positivos, fazendo uso do conceito de *soft-state* e *hard-state* para definir o início do evento de incidente.

9.7.12. Quando caracterizado o evento de incidente, este deve ser registrado na ferramenta de ITSM para que seja possível fazer seu acompanhamento e registro da resolução.

9.7.13. O registro na ferramenta de ITSM ou em ferramenta própria deve ter mecanismo para atribuir a responsabilidade do incidente para CONTRATADA ou para TERCEIRO, permitindo assim calcular adequadamente os tempos de indisponibilidade para efeito dos cálculos de NMSE.

9.7.14. Tão logo o incidente seja caracterizado (*hard-state*) a CONTRATADA deverá envidar os esforços para restabelecer o ativo ou serviço de TIC, atendendo aos prazos e NMSE estabelecidos.

9.7.15. O operador da monitoração deve ser capaz de atuar tecnicamente para restabelecer o serviço ou ativo de TIC, com base em procedimentos e scripts predefinidos.

9.7.16. O operador da monitoração deve ser capaz de abrir chamados junto a outros fornecedores de bens e serviços contratados pela ANAC, além de acompanhar seu andamento e autorizar seu fechamento.

9.7.17. A CONTRATADA deverá disponibilizar nos 2 (dois) principais Data Centers da ANAC, durante 24 horas do dia, nos 365 dias do ano, serviço de *remote hands* capaz de atuar e prestar auxílio à equipe de monitoração e das torres de suporte, especialmente em horários fora do expediente da ANAC.

9.8. **CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO DO BACKLOG DE DEMANDAS**

9.8.1. No decorrer do Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA, por meio da Torre de Serviços de Apoio ao Planejamento e Gestão de Serviços de TI, deverá executar o processo de construção, refinamento, e manutenção do *backlog* de demandas técnicas, demandas específicas, demandas operacionais, e demandas de negócio, relativas e relacionadas à infraestrutura de TI, com a orientação da GEIT/STI.

9.8.2. O processo de construção, refinamento e manutenção do *backlog* será definido pela GEIT/STI, nos moldes da metodologia SCRUM.

9.8.3. O prazo para desenvolver esse trabalho será de 4 (quatro) meses, sendo que algumas entregas parciais deverão ser feitas nesse período.

9.8.4. A CONTRATADA deverá alocar analistas com experiência em gerenciamento de projeto para execução desse trabalho, que será o principal responsável pelo desenvolvimento das atividades e interlocutor com a equipe de gestão e fiscalização da ANAC.

9.8.5. Para desenvolvimento desse trabalho deverá lançar mão de reuniões, conversas, entrevistas com os demandantes e interessados. Também pode aplicar formulários de recebimento de demandas e demais artifícios que julgar necessário, desde de que não incorra em complexidade excessiva e atrase as etapas e prazos definidos neste Termo de Referência.

9.8.6. O processo de construção do *backlog* deverá executar uma primeira fase de coleta de demandas, quando a preocupação é colocar apenas as seguintes informações: Título da demanda, objetivo; demandante/requisitante; prazo máximo esperado/necessário para entrega.

9.8.7. Está primeira rodada deverá ser executada no prazo de até 5 (cinco) dias, a partir do início do período de adaptação operacional, quando deverá ser apresentado para equipe de fiscalização o resultado do levantamento inicial. Ao final dessas etapas as demandas serão consideradas Demandas Registradas.

9.8.8. Após essa fase inicial de coleta de demandas, deverá ser feito um processo iterativo e incremental de detalhamento, análise, e priorização das demandas identificadas. Para detalhamento das demandas as seguintes informações adicionais deverão ser coletadas ou estimadas pela contratada:

1. Escopo;
2. Quantidade de torres de serviço envolvidas;
3. Dependência com outras demandas;
4. Tecnologias envolvidas;
5. Quantidade de ativos envolvidos;
6. Se precisa de Execução de piloto;
7. Característica da demanda (PDTI, Nova implementação, ou Operacional);
8. Tipo de solução adotada (Comercial/contratada; software livre);
9. Se requer documentação completa ou somente relatório de evidências;
10. Localidades contempladas;
11. Participação de recursos externos;
12. Usuários impactados;
13. Requer paralisação de Data Center ou CPD;
14. Será necessária a comunicação aos usuários?
15. Será necessária intervenção manual em equipamentos de usuário final?

9.8.9. Não é esperado nesta fase o detalhamento técnico e planejamento da execução da demanda. Porém é importante a participação da equipe técnica, principalmente dos líderes técnicos e coordenadores para apoiar nas estimativas.

9.8.10. Nesta fase, as demandas vão sendo colocadas no estado de Demandas Detalhadas, e devem ser apresentadas semanalmente em reunião de planejamento as informações coletadas e estimadas para avaliação conjunta da equipe de apoio ao planejamento da CONTRATADA e a equipe de gestão da GEIT/STI.

9.8.11. O processo de detalhamento deve se repetir semana a semana, até que todas as demandas registradas tenham sido detalhadas. Porém está fase não deverá ultrapassar o período de adaptação operacional.

9.8.12. As Demandas Detalhadas, em reunião de planejamento semanal serão priorizadas pela GEIT/STI com apoio técnico da CONTRATADA. As reuniões de planejamento ocorrerão semanalmente durante o período de adaptação operacional, e ocorrerão mensalmente após este. A periodicidade destas reuniões poderá ser alterada a critério da GEIT/STI para intervalos maiores ou menores entre elas.

9.8.13. Nos primeiros 30 (trinta) dias de execução do contrato não poderá ser iniciada a execução de qualquer demanda específica. Após esse período a critério da GEIT/STI poderá ser solicitada a execução de até 2 (duas) demandas previamente detalhadas e priorizadas. Após o 60º dia da iniciação da execução do contrato o limite

de execução de projetos passará para 4 (quatro) demandas. E por fim, ao final do Período de Adaptação operacional, a CONTRATADA deverá ter capacidade técnica para executar o quantitativo de projetos definido como capacidade operacional normal.

9.8.14. As demandas escolhidas para iniciar a execução, deverão passar pelo processo de planejamento técnico, conforme processo definido na seção de EXECUÇÃO DE DEMANDA ESPECÍFICA deste Termo de Referência.

9.8.15. De forma excepcional, uma demanda em execução poderá ser paralisada por solicitação da CONTRATANTE para, por exemplo, que seja possível executar uma outra demanda mais emergencial. Neste caso a CONTRATANTE deverá comunicar por escrito essa necessidade. A Demanda Paralisada deverá ter prioridade para reiniciar sua execução tão logo surja um slot disponível.

9.8.16. Após a finalização de uma demanda pela CONTRATADA a demanda passará para o estado de Demanda Entregue. Então será necessário aguardar o processo de recebimento, avaliação e aceite pela equipe de fiscalização, para que uma nova demanda seja iniciada. Em caso de recursa, a CONTRATADA deverá fazer as devidas correções, e indicar o prazo para conclusão dessas correções.

9.8.17. O atraso e a recusa de demandas entregues sofrerão as glosas previstas neste Termo de Referência.

9.8.18. As demandas que foram aceitas pela fiscalização passarão para o estado de Demandas Aceitas.

9.8.19. De forma resumida, o processo de construção e manutenção do *backlog*, seguirá a filosofia do Kanban, em que os seguintes estados serão considerados:

Tabela 8 - Estados possíveis das demandas específicas.

Estado	**Descrição**
Demandas registradas	Lista de inicial de demandas vindas de todos os canais disponíveis, mas ainda não detalhadas.
Demandas detalhadas	Após a coleta inicial das demandas, a CONTRATADA deverá detalhar as demandas. Esse coluna contém a lista de demandas que já foram analisadas pela equipe de projetos da CONTRATADA e já existem informações suficientes para que possam ser priorizadas e sequenciadas, a cada ciclo de revisão do *backlog*.
Demandas priorizadas (*backlog* efetivamente)	Após as atividades de coleta e detalhamento de demandas e, a CONTRATADA deve iniciar junto com os responsáveis da ANAC o processo de priorização sequenciamento e paralelização de projetos para definir a fila de projetos priorizados. Essa fila de demandas passará por ciclos periódicos de revisão. Essa fila representa efetivamente o *Backlog* da GEIT e é dela que a CONTRATADA deve puxar demandas para iniciar a execução;
Demandas Iniciadas / Em execução	Lista de demandas que foram extraídos do *backlog* e tiveram suas atividades iniciadas. Periodicamente o responsável pelo gerenciamento do *backlog* deve atualizar o estado de execução de cada projeto presente nessa lista.
Demandas paralisadas	Lista de demandas que foram pausados por determinação da CONTRATANTE, para que outra demanda emergencial pudesse ser iniciada. Deve haver o registro de justificativa e formalização do Gestor do contrato.
Demandas entregues	Lista de demandas que a CONTRATADA considera finalizadas e entregues para que a fiscalização seja realizada;
Demandas fiscalizadas ou recusadas	Lista de demandas cujos entregáveis estão disponíveis para a equipe de fiscalização para que sejam avaliados em relação à qualidade e tempestividade. Caso a fiscalização solicite ajustes a demanda volta para a lista de demandas em execução e existe a possibilidade de aplicação de sanções.
Demandas	Lista de projetos concluídos e que a fiscalização considerou que atenderam às expectativas da

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2023-05 / pg. 1204

aceitas/concluídas	Agência em relação à qualidade.

9.8.20. Após a construção inicial do *backlog*, a manutenção dele deverá ser continua durante toda a execução do contrato. Inclusive, durante o processo de construção do *backlog* novas demandas poderão ser recebidas e deverão entrar na lista de demandas registradas, dando continuidade ao fluxo previsto.

9.8.21. Deverão ser realizada reuniões semanais de acompanhamento das demandas em execução, reunião de ponto de controle, ou a qualquer outro momento em que a equipe de fiscalização venha determinar.

9.8.22. Deverão ser realizada reuniões mensais de planejamento das demandas, onde a contratada deve apresentar as novas demandas, as demandas detalhadas aguardando execução, e a equipe de gestão e fiscalização da GEIT/STI fará a priorização ou revisão delas. A frequência desta reunião também poderá ser alterada a critério da GEIT/ANAC.

9.8.23. Todo o acompanhamento e gestão dessas demandas aqui tratadas deverá ser realizado por meio dos painéis já construídos e em uso pela GEIT/STI para gestão de seu portfólio de projetos e demandas, não se limitando ao mesmo, caso a CONTRATADA ou a CONTRATANTE, entendam ser necessária alguma evolução no detalhamento ou informações disponibilizadas nos mesmos.

9.9. APOIO AO PLANEJAMENTO E A GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI

9.9.1. A torre de serviço de apoio ao planejamento e a gestão de serviços de TIC deverá prover suporte ao corpo de gestores da STI/ANAC, apresentando as informações que estes venham a solicitar.

9.9.2. Caberá a essa torre de serviço garantir o fiel cumprimento dos processos de TIC definidos com base nas boas práticas ITIL v3, normas e diretrizes da STI/ANAC.

9.9.3. O serviço de Apoio a Gestão de Serviços de TIC tem como principal objetivo realizar o acompanhamento e a medição mensal dos processos ITIL: Cumprimento de Requisição; Gerenciamento de Incidente; Gerenciamento de Problema; Gerenciamento de Mudança; Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço; Gerenciamento de Conhecimento; Gerenciamento de Níveis de Serviços; Gerenciamento de Disponibilidade; e Gerenciamento do Catálogo de Serviços;

9.9.4. A Torre de Apoio a Gestão deverá atuar em conjunto com as torres de Apoio a Excelência no Atendimento e Apoio a Gestão do Conhecimento e Documentação de TI.

9.9.5. A decisão final pela implantação ou modificação de processos ITIL será exclusiva da STI/ANAC, e a CONTRATADA deverá acatá-lo após o estabelecimento do Termo de Conhecimento de Processo de Gestão de Serviços de TIC (ANEXO XXIV).

9.9.6. Caberá a essa torre de serviço à execução e controle do processo de gestão de mudança, no qual a STI/ANAC atuará com função de deliberação.

9.9.7. Deverá apoiar a gestão da STI/ANAC no acompanhamento de métricas e indicadores para os serviços contratados neste termo de referência, bem como na extração de relatórios e insumos para medição e gestão dos serviços de TIC fornecidos pela STI/ANAC;

9.9.8. Deverá participar de reunião semanal e deverá realizar atividades de apoio a gestão da STI/ANAC para planejamento e controle da execução do PDTI (Plano Diretor de Tecnologia da Informação), bem como na execução de seus projetos relativos a serviços e infraestrutura de TIC.

9.9.9. Deverá apoiar a gestão da STI/ANAC, sempre que demandado por meio de catálogo de serviços, na atividade de elaboração e revisão de normativos referentes a serviços de TIC e segurança da informação, bem como desenvolvimento de novas diretrizes e revisão e ajustes nas já existentes.

9.9.10. Apoiar a gestão da STI/ANAC na definição e apuração de indicadores de gestão de serviços de TIC e outros que se fizerem necessários, relativos ao framework de processos COBIT.

9.9.11. Administrar a ferramenta de ITSM da ANAC (CITSMART Versão 8) ou outras que a ANAC venha a adotar, incluindo atividades de configuração, parametrização, construção e extração de relatórios. São responsáveis por fazer a parametrização, cadastro de novos serviços, cadastro de fluxo de atendimento,

Anexo II - INSTRUÇÃO (SUPRA WEB 0029999) SEI 19.13.8046.0018934/2025-05 / pg. 1995

administração da base de gestão de configuração, cadastro de itens de configuração, e demais itens e funcionalidades que a ferramenta possa proporcionar, necessárias para a plena gestão dos processos ITIL e para gestão deste contrato .

9.9.12. O Catálogo de Serviços deverá possuir categorias que permitam a STI/ANAC a solicitação de informações e confecção de relatórios.

9.9.13. Deverá apoiar o planejamento e acompanhar a execução dos projetos de TIC, incluindo aqueles executados por iniciativa da CONTRATADA para cumprir obrigações contratuais ou otimizar seus próprios trabalhos, e aqueles demandados pela ANAC, por meio de ordem de serviço específica. Ou seja, deverá realizar as atividades de apoio ao gerenciamento de projetos necessárias, conforme definido neste Termo de Referência.

9.9.14. Os serviços de apoio ao planejamento e a gestão de serviços deverão ser executados por profissionais com o perfil adequado, conforme ANEXO VI - PERFIS PROFISSIONAIS, que não poderão ser compartilhados com outras torres de serviços para execução de atividades de caráter operacional ou rotineiro.

9.10. **APOIO A EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO**

9.11. Está torre deverá zelar pela execução do processo ITIL de Cumprimento de Requisição, Gestão de Incidentes, e Gestão de Catálogo de Serviços.

9.12. Deverá executar a qualidade dos atendimentos do Service Desk, inclusive demandas atendidas pelo 3º nível, quanto a:

9.12.1. validação da resposta do grupo solucionador;

9.12.2. validação da documentação da causa raiz, quando pertinente;

9.12.3. vinculação aos itens de configuração;

9.12.4. vinculação com a base de conhecimento, quando pertinente;

9.12.5. revisão da avaliação do usuário/solicitante.

9.13. Deverá buscar a melhoria do índice de solicitações atendidas de forma remota, em qualquer nível de atendimento. Conforme institutos de prestígio (Gartner e HDI) há estimativas de que até 80% das solicitações podem ser atendidas de forma remota (fonte: *www.cai.io/articles/service-desk-2025-what-we-can-expect/*). Contudo, é possível que características particulares dos processos de trabalho e ambiente de TI da ANAC não permita atingir esses níveis. A CONTRATADA poderá ser solicitada a apresentar esses indicadores e inclusive justificar caso não seja possível alcançar esses níveis de resolução de solicitações na modalidade remota.

9.14. Deverá treinar os analistas de suporte técnico remoto e presencial sempre que novos serviços forem adotados ou processos de trabalho forem alterados.

9.15. **APOIO À GESTÃO DO CONHECIMENTO E DOCUMENTAÇÃO DE TI**

9.16. Está torre deverá zelar pela execução do processo ITIL de Gestão de Conhecimento e documentação do ambiente de TI da ANAC.

9.17. Deverá apoiar a STI/ANAC na elaboração de modelos para a documentação técnica das soluções e serviços de TIC.

9.18. Deverá elaborar manuais de utilização de serviços de TIC e de boas práticas, bem como apoiar a STI/ANAC em suas campanhas de divulgação.

9.19. Deverá apoiar as torres de serviços para a elaboração e manutenção das documentações do ambiente de TIC, que se façam necessárias, bem como aquelas que a ANAC solicitar.

9.20. Deverá apoiar a STI/ANAC na elaboração de Diretriz de administração e manutenção dos serviços de TI.

9.21. Deverá zelar pela elaboração de Procedimento Operacional para os serviços e soluções de TI.

9.22. **EXECUÇÃO DE DEMANDAS ESPECÍFICAS**

9.22.1. Atenderá principalmente à projetos oriundos do PDTI da ANAC, mas também atenderá às necessidades de tecnologia definidas pela STI/ANAC, além de demandas emergências e não planejadas oriundas das demais áreas de negócio da ANAC.

9.22.2. Para execução, gestão e controle dessas demandas deverá ser executado o processo definido a seguir.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0048.0019234/2025-05 / pg. 1206

9.22.3. A ferramenta de ITSM deverá ter previsão de atividade no catálogo de serviço para que tais demandas sejam registradas (demandas específicas e demandas operacionais). As demandas registradas serão administradas conforme o processo de "Manutenção do backlog", inclusive quanto as demandas de PDTI que seguirão este fluxo, ainda que a CONTRATADA tenha prévio conhecimento dos projetos de PDTI.

9.22.4. A CONTRATADA deverá, em até 5 (cinco) dias úteis executar a coleta de informações adicionais da demanda, quando a demanda passará para o estado de "demanda detalhada".

9.22.5. Após o processo de priorização de demanda, que será feito um processo próprio, as demandas priorizadas deverão ser colocadas no estado de "demanda iniciada".

9.22.6. Para as demandas iniciadas a CONTRATADA deverá, em até 5 (cinco) dias úteis, após análise inicial da demanda, fazer uma reunião de coleta de informações, requisitos, escopo, não escopo, expectativas e demais informações necessárias para o entendimento e planejamento técnico da demanda.

9.22.7. A condução da reunião deverá ser feita pelo Analista responsável pelo gerenciamento do *backlog*, com participação de pelo menos 1 (um) analista que será responsável pelo planejamento e execução da demanda. Estes deverão ter uma postura ativa no sentido de obter as informações necessárias para o entendimento. Para as demandas e projetos mais complexos, outras rodas de reunião poderão ser necessárias para refinamento dos requisitos e apresentação da proposta tecnológica.

9.22.8. Poderá ser solicitado que o responsável pelo gerenciamento do *backlog* elabore Ata de Reunião, que deverá ser entregue em até 2 (dois) dias úteis.

9.22.9. A reunião inicial poderá ser dispensada pelo solicitante/requisitante, se a CONTRATADA também concordar que já tem as informações necessárias para o planejamento técnico.

9.22.10. As demandas iniciadas deverão ter o planejamento técnico realizados pela equipe técnica, com o acompanhamento de pelo monos um Líder Técnico da torre de serviço mais relevante.

9.22.11. O planejamento técnico deverá contemplar também:

1. a proposta tecnológica;
2. a topologia da solução;
3. a estrutura organizacional;
4. o levantamento de requisitos de hardware e software conforme disponibilidade da ANAC;
5. o levantamento de atividades e entregáveis, incluindo etapas de validação do andamento dos trabalhos junto à STI/ANAC;
6. a sugestão de critérios de aceitação, a ser aceito/definido pela equipe de fiscalização ou solicitante da ANAC; e
7. Demais itens que se mostrarem necessários do desenrolar da execução deste procedimento, e que a CONTRATANTE, entenda ser necessário.

9.22.12. Esse planejamento técnico poderá ser simplificado, inclusive reduzido à um cronograma de atividades, se o solicitante/demandantes assim solicitar.

9.22.13. O planejamento técnico deverá ser realizado no prazo máximo de 15 (quinze) dias para as demandas de maior complexidade. Havendo necessidade de prazo maior para o planejamento técnico, a CONTRATADA deverá previamente apresentar justificativa que poderá ou não ser aceita pela STI/ANAC.

9.22.14. A STI/ANAC então fará a avaliação da proposta da contratada e, se necessário, solicitará ajustes, caso em que o prazo de planejamento continuará a correr do momento em que parou.

9.22.15. Em caso de divergência especificamente quanto ao esforço técnico necessário, a contratada deverá detalhar por escrito o procedimento específico em questão, de tal modo que permita a equipe técnica da ANAC avaliá-lo ou executá-lo em ambiente de laboratório a fim de confirmar o esforço.

9.22.16. Para todas as demandas relativas a projetos de PDTI e para todas demandas oriundas de outras necessidades com prazo de entrega maior do que 20 (vinte) dias corridos, considerando desde o início do planejamento e entrega da demanda, a CONTRATADA, por meio da torre de serviço de Apoio à Gestão, deverá elaborar artefatos de gerenciamento de projetos conforme definidos pela STI/ANAC, além de atuar como gerente de projeto quanto aos recursos da própria CONTRATADA e quanto à comunicação e interface com demais áreas internas e parceiros externos da ANAC.

9.22.17. A execução das demandas estará condicionada à aprovação por parte do comitê de mudanças, quando assim for requerido, dado o contexto, amplitude e impacto do projeto, conforme definido em diretriz da STI/ANAC.

9.22.18. Após registro e aprovação de uma demanda na ferramenta de ITSM, o projeto deve ser gerenciado e acompanhado através da ferramenta de Gestão de Projetos da STI/ANAC, que atualmente é o GEPNET (Sistema Gestor de Escritórios de Projetos), ou outra que a GEIT/STI vier a indicar.

9.22.19. Os aceites provisório e definitivo dos projetos para efeito de fiscalização poderão ser realizados tão logo se finalize a execução do projeto e a contratada apresente a documentação, se foi solicitada.

9.23. **LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

9.23.1. Os serviços serão executados para todo o ambiente tecnológico e para todas as localidades da ANAC, conforme descrito na Tabela 3 e na Tabela 4.

9.23.2. Os serviços deverão ser executados preferencialmente nas dependências da ANAC e preferencialmente em horário de funcionamento da Agência, compreendido de 7h às 21h, podendo também ser realizados nas dependências da CONTRATADA de acordo com as características da demanda ou do chamado.

9.24. Os serviços devem considerar os dias e horários de prestação de serviço especificados na Tabela 9.

Tabela 9 - Dias e Horários de prestação de serviços.

Serviço	**Horário**
Atendimento Remoto (Service Desk)	7h as 21h, em dias úteis
Atendimento Presencial (Service Desk)	7h as 21h, em dias úteis
Operação de Infraestrutura - Atividade rotineira	7h as 21h, em dias úteis
Operação de Infraestrutura -Tratamento de incidentes	24 horas, todos os dias, inclusive feriados
Monitoração do ambiente tecnológico	24 horas, todos os dias, inclusive feriados

9.24.1. A Contratada poderá realizar serviços local ou remotamente, em especial aqueles rotineiros e/ou emergenciais para o restabelecimento dos serviços da ANAC, desde que sejam atendidas as determinações da Política de Segurança da ANAC e demais normativos relacionados. Se tais serviços forem executados remotamente, o acesso deverá ser provido por mecanismo de rede segura com autenticação de duplo fator ou *token* de certificação digital.

9.24.2. Para viabilizar a execução remota dos serviços por meio de mecanismo de rede segura a CONTRATADA, sem ônus adicional para a ANAC, deverá implementar tais mecanismos, na forma de projeto de TIC, sob a supervisão da equipe técnica da ANAC.

9.24.3. Somente após a implementação e aceite formal da equipe de fiscalização, poderá a CONTRATADA dispor do mecanismo de rede segura para execução de trabalhos técnicos.

9.24.4. Para os serviços remotos de atendimento de 1º nível (service desk) e de monitoração do ambiente de TIC não se faz necessário a utilização do mecanismo de rede segura citado anteriormente. Para esses serviços deverão ser disponibilizados link dedicados de comunicação de dados, que não terão custo a mais para a CONTRATANTE.

9.24.5. Em caso de mudança de endereço das instalações da ANAC, a CONTRATADA deverá ser notificada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias para readaptação dos serviços, de tal modo que não haja descontinuidade do serviço no endereço anterior ou no novo. Nesses casos não haverá novo período de adaptação operacional.

9.25. **HABILITAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA**

9.25.1. Todos os profissionais que atuarão no contrato deverão passar por este processo de habilitação, independente do seu nível de alocação com as demandas da ANAC, seja da equipe de service desk, da operação de infraestrutura de TIC, da monitoração de serviços, ou especialistas responsáveis por execução de projetos ou implantação de novos serviços.

9.25.2. Mediante o preposto do contrato deverão ser presentados o currículo do profissional, documento de identidade, comprovação de vínculo com a CONTRATADA, os certificados e demais documentos que comprovem o atendimento aos requisitos de perfil profissional (ANEXO VI), e a indicação de qual torre de serviços o profissional irá atuar.

9.25.3. Também deverá ser previamente entregue o Termo de Ciência de Responsabilidade assinado pelo profissional.

9.25.4. Toda a documentação e comprovação deverá ser entregue de forma digitalizada, sendo dispensada a apresentação de documento original, ou de reconhecimento de autenticidade, considerando neste caso o princípio da presunção da boa-fé e da responsabilização civil e criminal em caso de fraude.

9.25.5. A equipe de fiscalização será reservada a opção por realizar diligência a fim de comprovar a veracidade das informações e documentos apresentados.

9.25.6. Após validar o cumprimento dos requisitos, o fiscal técnico do contrato irá demandar a habilitação do profissional, a criação de perfil de acesso aos recursos de TIC necessários à prestação do serviço e demais ações que se fizerem necessárias.

9.25.7. O processo de habilitação deverá ser feito para profissionais de perfil sênior, pleno ou júnior, conforme ANEXO VI.

9.25.8. Para os profissionais subcontratados, ficará dispensada a apresentação da documentação comprobatória de adequação ao perfil profissional. Entretanto, ainda far-se-á necessário que o preposto apresente previamente quais profissionais irão atuar no suporte técnico presencial das NURAC que assim permitir.

9.25.9. Este processo deverá ser seguido durante toda a vigência do contrato, sempre que a CONTRATADA necessitar alocar novos profissionais para atender a ANAC.

9.25.10. Para os profissionais subcontratados, após informado pelo preposto, o Fiscal Técnico irá demandar a criação de perfil de acesso aos recursos de TIC necessários à prestação dos serviços.

9.25.11. A CONTRATADA também poderá alocar profissionais para seu apoio administrativo, e para estes também ficará dispensada a apresentação da documentação comprobatória de adequação ao perfil profissional. Entretanto por meio do preposto deverá apresentar currículo, documento de identidade e descrição das atividades.

9.25.12. Aos profissionais de apoio administrativo fica vedada a realização de qualquer atividade técnica ou execução direta dos serviços previstos nesta contratação.

9.25.13. Caberá ao preposto notificar imediatamente a desvinculação de um profissional, para que haja a desativação dos acessos.

9.25.14. Mensalmente, a contratada deverá apresentar a lista de todos os profissionais habilitados e as respectivas torres ou equipes em que atuam, inclusive para os profissionais subcontratados e os profissionais de apoio técnico. Não deverá ser apresentada a documentação trabalhista, previdência ou correlata, assim como esse requisito não se confunde com alocação de mão de obra dedicada, ou posto de trabalho.

9.26. **TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO**

9.26.1. A elaboração e manutenção de documentação técnica do ambiente de TIC da ANAC, durante toda a execução do contrato, é obrigação da CONTRATADA, inclusive no que se refere ao processo de Gerenciamento do Conhecimento, principalmente coordenada pela torre de Apoio à Gestão do Conhecimento e Documentação de TI.

9.26.2. São exemplos de registros de conhecimento a elaboração e manutenção de Procedimentos Operacionais que estarão disponíveis para consulta a qualquer tempo. As demais documentações deverão ser mantidas conforme diretrizes definidas pela STI/ANAC.

9.26.3. A CONTRATADA, sem custo adicional, deverá ministrar reunião técnica e de demonstração prática (*hands-on*) para determinado serviço de TIC ou ferramenta sempre que a equipe técnica da ANAC, mediante prévia solicitação registrada no catálogo de serviços técnicos e conforme agendamento combinado.

9.26.4. As ações de transferências de conhecimento deverão ser realizadas sem custos adicionais para a ANAC.

9.27. **REQUISITOS TEMPORAIS**

9.27.1. Neste Termo de Referências todos os prazos definidos em dias serão em regra contabilizados em dias corridos. Serão considerados em dias úteis quando estiverem explicitamente assim definidos.

9.27.2. O prazo para assinatura do contrato será de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de convocação pela ANAC, podendo ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela parte e desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Agência.

9.27.3. A CONTRATADA terá até 30 dias corridos para iniciar execução do contrato, podendo iniciar antes deste prazo desde que aceito pela STI/ANAC.

9.27.4. A CONTRATADA deverá apresentar a documentação da equipe a ser habilitada para prestação dos serviços pelo menos 5 (cinco) dias antes do início da efetiva execução do contrato.

9.27.5. A CONTRATADA deverá apresentar uma equipe mínima para realizar as atividades de transição contratual, com pelo menos 1 (um) analista do tipo pleno, mas preferencialmente sênior, para cada torre de serviço técnico que deverá participar dos processos de transição.

9.27.6. O evento de início da execução do contrato corresponde ao primeiro dia em que a CONTRATADA assume a responsabilidade operacional dos serviços de TIC da ANAC. Somente a partir deste momento fará jus ao pagamento pelos serviços realizados, que serão calculados de forma proporcional (pró-rata) para o primeiro mês.

9.27.7. O Período de Adaptação Operacional será de pelo menos 90 dias.

9.27.8. A CONTRATADA deverá realizar as atividades de Estabilização dos Serviços e Soluções de TIC durante o Período de Adaptação Operacional.

9.27.9. Durante e após o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de glosas por NMSE, conforme não atinja os resultados definidos neste Termo de Referência.

9.27.10. Durante e após o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação das sanções prevista neste Termo de Referência.

9.27.11. Durante o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá revisar, ajustar e implantar os processos ITIL.

9.27.12. A partir do início da execução do contrato, inclusive durante o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá executar os serviços continuados de atendimento ao usuário (service desk), de operação de TIC e de monitoração, fazendo jus ao pagamento mensal por esses serviços.

9.27.13. Os serviços de atendimento ao usuário de TIC Service Desk deverão ser executados nos prazos definidos no catálogo de serviços (ANEXO III).

9.27.14. A resolução de incidentes de TIC deverá ser tempestiva, conforme a necessidade, de forma a não prejudicar os indicadores de disponibilidade dos serviços de TIC.

9.27.15. Em até 45 (quarenta e cinco) dias após o início da execução do contrato, a CONTRATADA deverá estar apta a receber e executar demandas de projetos, que deverão ser registradas na ferramenta de ITSM, conforme condições estabelecidas neste Termo de Referência. Para as demais demandas e atividades rotineiras, a CONTRATADA deverá estar apta para atuar, no primeiro após o término da transição contratual.

9.27.16. As demandas de projetos devem ser rigorosamente cumpridas no prazo definido no cronograma planejado, sob pena de aplicação das glosas e sanções cabíveis.

9.27.17. A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar o pré-faturamento, juntamente com todos os artefatos técnicos no prazo estabelecido na Tabela 14 (Cronograma de eventos relevantes para o contrato).

9.27.18. Ao receber o pré-faturamento e todos os artefatos técnicos definidos, o fiscal técnico irá emitir e assinar o Termo de Recebimento Provisório (TRP).

9.27.19. A confecção do TRP será realizada no prazo estabelecido na Tabela 14, após o recebimento dos artefatos.

9.27.20. A CONTRATADA poderá contestar a fiscalização da ANAC, no prazo estabelecido na Tabela 14.

9.27.21. Encerrado o prazo do subitem anterior sem a contestação por parte da CONTRATADA, os Fiscais Técnico e Requisitante do contrato confeccionarão o Termo de Recebimento Definitivo (TRD), conforme prazo estabelecido na Tabela 14.

9.27.22. A CONTRATADA deverá apresentar as notas fiscais e documentações necessárias em até 3 (três) dias após a emissão do TRD.

9.28. **TRANSIÇÃO FINAL DO CONTRATO**

9.28.1. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos da ANAC ou os técnicos da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços (se for o caso).

9.28.2. Para isto, um Plano de Transição Final, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição deverá ser entregue a CONTRATANTE, 3 (meses) meses antes do vencimento do contrato. No caso de rescisão antecipada, a notificação de rescisão iniciará a contagem de prazo para elaboração do Plano de Transição Final e este deverá ser entregue em até 30 dias, após a data da notificação.

9.28.3. No plano de transição final deverão estar identificados todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, a data de início da transição, o período necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.

9.28.4. Após a entrega do Plano de Transição Final pela CONTRATADA, a CONTRATANTE analisará o plano em no máximo 30 (trinta) dias, notificando a CONTRATADA dos possíveis ajustes que se fizerem necessários, reabrindo um prazo de 10 (dez) dias para realização dos ajustes.

9.28.5. A transferência do conhecimento será implementada através do relacionamento interpessoal entre os servidores da ANAC, e outras pessoas indicadas por estes, e os profissionais da CONTRATADA, e pelo registro e compartilhamento de informações e documentos conforme processos e ferramentas definidas pela STI/ANAC.

9.28.6. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE em até 60 (sessenta) dias antes da finalização do contrato.

9.28.7. Todos os recursos materiais, ou não, de propriedade da ANAC, utilizados para a execução do objeto, deverão ser restituídos pela CONTRATADA ao término do contrato.

9.28.8. Durante o tempo requerido para executar a "Transferência Final do Contrato", a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço adicional que necessite dedicar à tarefa de completar a transição, sem ônus para a CONTRATANTE.

9.28.9. Por esforço adicional entende-se todas as atividades relativas à transferência de conhecimento, entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE e/ou empresa por ele designada, documentação ou qualquer outro esforço vinculado a esta tarefa de transição.

9.28.10. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá inexecução parcial do CONTRATO, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas Sanções Administrativas aplicáveis.

9.28.11. Ao final do contrato todos os perfis de acesso a sistemas e serviços cadastrados a favor dos funcionários da CONTRATADA para fins de execução do objeto, deverão ao término da relação contratual ser revogado pela administração, cabendo ao Gestor do Contrato tomar as medidas necessárias junto a área competente.

10. **MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO**

10.1. **PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

10.1.1. Gestor do Contrato: Servidor com função gerencial responsável pelo processo de gestão do contrato; caberá ao Gestor do Contrato, dentre outras atribuições, convocar reunião inicial com a CONTRATADA; encaminhar as Ordens de Serviços; encaminhar a indicação de sanção(es), quando cabível, e autorizar a emissão da Nota Fiscal.

10.1.2. Fiscal Requisitante do Contrato: Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área responsável por fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação.

10.1.3. Fiscal Técnico do Contrato: Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área responsável em fiscalizar tecnicamente o Contrato.

10.1.4. Fiscal Administrativo do Contrato: Servidor representante da Área Administrativa do ANAC, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

10.1.5. Preposto da CONTRATADA: Será o responsável administrativo, com poderes de representante legal para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato, atuando à luz da Instrução Normativa nº 01/2019 da SGD/ME e suas revisões, e em atenção ao art. 68 da Lei nº. 8.666/93. Será atribuição sua gerir a execução do serviço, objeto do contrato, por parte da CONTRATADA, objetivando garantir a execução e entrega dos serviços dentro dos prazos estabelecidos e atendendo todos os requisitos especificados neste Termo de Referência; Gerir as solicitações de mudanças feitas pelo CONTRATANTE, formalmente encaminhadas; Responder, perante o CONTRATANTE, pela execução das solicitações; Participar periodicamente, a critério do CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes à prestação do serviço em execução. Não há obrigatoriedade do PREPOSTO disponível fisicamente nas dependências da ANAC. Todavia, o PREPOSTO, obrigatoriamente, deverá estar disponível fisicamente nas dependências da ANAC, quando solicitado, principalmente enquanto houver a execução da prestação de serviços por parte da CONTRATADA ao CONTRATANTE.

10.2. **MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO**

10.3. A comunicação formal deverá ser feita preferencialmente por Ofício, ou quando o caso requeira maior celeridade poderá ser feita por e-mail para os representantes legais e/ou preposto, desde que utilizada a confirmação de recebimento e/ou leitura.

10.4. A formulação e comunicação de ordem de serviços Ordem de Serviços será feita pelo SEI - Sistema de Eletrônico de Informações.

10.5. O encaminho de demandas/chamados que são escopo do serviço rotineiro deverá ser feito por meio do sistema de ITSM, conforme catálogo de serviços cadastrados.

10.6. Para prover maior fluidez na comunicação entre as equipes técnicas, os profissionais da contratada habilitados nas torres de serviços também deverão estar disponíveis a responder questionamentos e fornecer informações e opiniões técnicas por meio de mensagem eletrônica (e-mail), sistema de mensagem instantânea e telefone. Neste caso, sempre que possível, o preposto, líder técnico ou coordenador deverá estar copiado para acompanhamento das solicitações/demandas.

10.7. Em caso de grupo de tratamento de incidentes, casos em que há necessidade de celeridade na resposta e tratamento, os profissionais da equipe técnica poderão ser convocados a participar de grupos em aplicativos que a STI/ANAC venha a aderir. Neste caso, também deverão participar o preposto, líder técnico ou coordenador. As comunicações neste caso, deverão ser limitadas a assuntos no escopo deste contrato. Também deverão ser evitadas nos horários além do expediente normal (8h as 20h).

10.8. As comunicações nestes casos não irão caracterizar subordinação.

10.9. **FORMAS DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO**

10.9.1. A execução do contrato será acompanhada de forma presencial, por meio de inspeções contínuas e avaliação dos serviços, conforme metodologia de avaliação descrita neste TERMO DE REFERÊNCIA.

10.9.2. Para o acompanhamento e fiscalização do Contrato serão utilizadas as disposições contidas na IN nº 01/2019, da SGD/ME, e subsidiariamente as disposições contidas na IN SLTI/MPOG nº 05/2017.

10.9.3. Os NMSE – Níveis Mínimos de Serviços Exigidos – serão o principal mecanismo de aferição dos resultados obtidos. Os indicadores serão acompanhados pela STI/ANAC por meio de relatórios mensais, além de, a qualquer tempo, consultas à ferramenta de ITSM e de monitoração dos serviços de TIC.

10.9.4. Os processos de gestão de serviços de TIC definidos pela STI/ANAC deverão ser estritamente seguidos pela CONTRATADA. A sua correta execução será acompanhada pela STI/ANAC através de relatórios gerenciais contendo indicadores e evidências.

Anexo I (ABRUTACÃO - GLOBAL WEB 4228903) SEI 13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1212

10.9.5. A execução técnica dos serviços deverá estar aderente às melhores práticas definidas pelo fabricante dos produtos, às boas práticas consagradas para atividades de TIC, além de estar aderente às diretrizes, normas e procedimentos definidos pela STI/ANAC. A adequada execução técnica dos trabalhos será acompanhada pela STI/ANAC a seu critério, que eventualmente poderá realizar procedimentos de inspeção.

10.9.6. Na verificação de desvios técnicos na execução dos serviços a STI/ANAC deverá registrar na ferramenta de ITSM uma não conformidade técnica, que deverá ser tratado pela contratada. No caso de se demonstrar indevido a não conformidade técnica apontada pela STI/ANAC, a CONTRATADA deverá registrar as justificativas na ferramenta de ITSM.

10.9.7. Cabe à ANAC manter profissionais capacitados para gerir e fiscalizar tecnicamente a prestação dos serviços.

10.10. **METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO**

10.10.1. A avaliação dos serviços prestados será feita por meio de indicadores que refletem o atendimento de prazos, a disponibilidade dos serviços de TIC e indicadores técnicos e de gestão de serviços de TIC.

10.10.2. Os indicadores de Nível de Serviço a ser considerados são os seguintes:

Tabela 10 – Níveis Mínimo de Serviço Exigidos (NMSE).

<table>
<tr><th>INDICADOR</th><th>META</th><th>META DURANTE O PERÍODO DE ADAPTAÇÃO OPERACIONAL</th></tr>
<tr><td>ITC – Início de Atendimento do Chamado

Descrição: Corresponde ao tempo transcorrido entre o recebimento do chamado e o efetivo início do tratamento do chamado pela equipe técnica de 1º, 2º ou 3º nível.</td><td><table><tr><th>Prioridade</th><th>SLA</th></tr><tr><td>1</td><td>20 min</td></tr><tr><td>2</td><td>40 min</td></tr><tr><td>3</td><td>1 hora</td></tr><tr><td>4</td><td>2 horas</td></tr><tr><td>5</td><td>4 horas</td></tr></table>
Para cada nível de prioridade, 98% dos chamados com início de tratamento do chamado, conforme prazo definido acima.</td><td><table><tr><th>Prioridade</th><th>SLA</th></tr><tr><td>1</td><td>20 min</td></tr><tr><td>2</td><td>40 min</td></tr><tr><td>3</td><td>1 hora</td></tr><tr><td>4</td><td>2 horas</td></tr><tr><td>5</td><td>4 horas</td></tr></table>
Para cada nível de prioridade, 70% dos chamados com início de tratamento do chamado, conforme prazo definido acima</td></tr>
<tr><td>PRC – Prazo de Resolução do Chamado

Descrição: Corresponde ao tempo transcorrido entre o recebimento do chamado e a efetiva conclusão do tratamento do chamado pela equipe técnica de 1º, 2º ou 3º nível.</td><td>Meta: 95% dos chamados, independente da prioridade, resolvidos dentro do prazo acordado.</td><td>Meta: 70% dos chamados, independente da prioridade, resolvidos dentro do prazo acordado.</td></tr>
<tr><td>IRC – Índice de Reabertura de Chamado

Descrição: Corresponde ao índice percentual de chamados que foram reabertos por solicitação do usuário, quando a seu chamado não foi devidamente atendido.</td><td>Meta: 95% dos chamados, independente da prioridade, resolvidos sem que haja reabertura.</td><td>Meta: 70% dos chamados, independente da prioridade, resolvidos sem que haja reabertura.</td></tr>
</table>

ISU – Índice de Satisfação do Usuários *Descrição: Corresponde ao índice percentual de chamados que tenham recebido avaliação ÓTIMO ou BOM, numa escala* de 5 níveis. A pesquisa de satisfação deverá ser feita de forma continua durante toda a execução do contrato. Aos chamados em que não houver resposta do usuário no prazo estipulado será atribuída a nota máxima.* ** Escala: ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUM, NÃO-ATENDIDO*	Meta: 98% dos chamados com avaliação ÓTIMO ou BOM.	O indicador será apurado e acompanhado, porém não ensejará glosa no período de adaptação operacional.
IEC – Índice de estoque de chamado *Descrição: Corresponde ao quantitativo de chamados que tiveram tempo total de resolução superior a 70 horas (5 dias úteis considerando o horário de atendimento), ou que descumpriram esse prazo e ainda não foram resolvidos no fechamento de cada mês.*	Meta: todos os chamados resolvidos dentro do Prazo específico conforme indicador PRC.	O indicador será apurado e acompanhado, porém não ensejará glosa no período de adaptação operacional.
VBC – Vinculação na Base de Conhecimento *Descrição: Corresponde ao índice percentual de chamados tratados com base em conhecimento previamente registrado. O objetivo desse item é monitorar a adequada execução do processo de gerenciamento do conhecimento.*	Meta: 95% dos chamados vinculados adequadamente a item da base de conhecimento.	O indicador será apurado e acompanhado, porém não ensejará glosa no período de adaptação operacional.
VBDGC – Vinculação na Base de Dados de Gerenciamento de Configuração *Descrição: Corresponde ao índice percentual de chamados tratados com a devida vinculação ao item de configuração afetado. O objetivo desse item é monitorar a adequada execução do processo de gerenciamento de configuração.*	Meta: 95% dos chamados vinculados adequadamente ao item de configuração afetado.	O indicador será apurado e acompanhado, porém não ensejará glosa no período de adaptação operacional.
DSTI – Disponibilidade de Serviço de TI *Descrição: Demonstra a boa operação dos serviços dos serviços e soluções de TIC estando estes disponíveis e em boas condições de utilização para os usuários internos e externo dos serviços de TIC da ANAC. A disponibilidade dos serviços de TIC deve ser monitorada sob a perspectiva de uma solução composta por diversos componentes verificados sob a ótica do que pode indicar indisponibilidade para o usuário. Para cálculo da disponibilidade será considerada a operação 24x7 ou 15x5, conforme necessidade do serviços ou aplicação.*	Serviços CRÍTICOS ≥ 99,7% Serviços NÃO-CRÍTICOS ≥ 99,3%	Serviços CRÍTICOS ≥ 99,3% Serviços NÃO-CRÍTICOS ≥ 99,0%
INCT – Índice de Não Conformidade Técnica	Não conformidades identificadas ≤ 5	O indicador será apurado e acompanhado, porém não

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1214

Descrição: Demonstra o bom desempenho técnico e a aderência às boas práticas, normas e diretrizes definidas pela ANAC.		ensejará glosa no período de adaptação operacional.
IAED - Indicador de Atraso na Entrega de Demandas *Descrição: Mostra o cumprimento dos prazos planejados para demandas específicas e operacionais.*	Atendimento das demandas nos prazos planejados.	Atendimento das demandas nos prazos planejados.
IQED - Indicador de Qualidade das Entregas de Demandas *Descrição: Mostrar o índice de rejeição durante a execução dos planejados para demandas específicas e operacionais.*	Demanda executadas sem recusa.	Demanda executadas sem recusa.

10.10.3. Também serão alvos de avaliação da execução dos serviços a entrega de relatório, documentos e o cumprimento de etapas importantes. As previsões de aplicação de glosa estão previstas na Tabela a seguir:

Tabela 11 - Previsão de glosa para descumprimento de entregas.

Situação	**Glosa**
Deixar de apresentar mensalmente o Relatório Operacional de alguma torre de serviços, de acordo com o modelo e qualidade de informação previamente definida. Também se aplica no caso de recusa do relatório pela equipe de fiscalização.	1% (um por cento) sobre faturamento mensal, para cada relatório não entregue ou recusado.
Deixar de apresentar mensalmente algum dos Relatórios Gerenciais, de acordo com o modelo e qualidade de informação previamente definida. Também se aplica no caso de recusa do relatório pela equipe de fiscalização.	1% (um por cento) sobre o faturamento mensal, para cada relatório não entregue ou recusado.
Deixar de apresentar o Documento de Recuperação de Serviços ou Solução de TI. Também se aplica no caso de recusa do documento pela equipe de fiscalização.	1% (um por cento) sobre faturamento mensal, para cada documento não entregue ou recusado.
Deixar de apresentar no prazo definido neste termo de referência, a estabilização de algum serviço ou solução de TI, de acordo com o modelo e qualidade de informação previamente definida. Também se aplica no caso de recusa do relatório pela equipe de fiscalização.	1% (um por cento) sobre faturamento mensal, para cada documento não entregue ou recusado. Esta glosa se aplica mensalmente até que a entrega seja concluída.
Não concluir dentro do mês planejado as demandas específicas e operacionais.	5% (dez por cento) sobre o faturamento mensal, podendo ainda ensejar em sanções.
Não executar ou não apresentar os resultados do processo de manutenção do *backlog* de demandas, semanalmente, de acordo com o modelo e qualidade de informação previamente definida.	1% (um por cento) sobre faturamento mensal, para cada ocorrência não entregue ou recusado.
Não realizar o levantamento e todos os ajustes na ferramenta monitoração no prazo estabelecido na Tabela 14.	10% (dez por cento) sobre faturamento mensal, caso o levantamento ou os ajustes sejam rejeitado no todo ou parte.

	Esta glosa se aplica mensalmente até que a entrega seja concluída.
Deixar de executar ou implementar qualquer dos itens previstos para fase de implantação e adaptação operacional.	10% (dez por cento) sobre faturamento mensal, para cada elemento que não foi cumprido. Esta glosa se aplica mensalmente até que a entrega seja concluída.

10.10.4. As situações de glosa prevista na Tabela acima, se passível de correções, poderão ser feitos no prazo de 60 (sessenta) dias a contar do prazo de entrega original. Em caso de correção da entrega no prazo, e aceita pela equipe de fiscalização, a CONTRATADA fará jus a reaver 70% (setenta por cento) do valor da glosa.

10.10.5. Todas as glosas previstas e somadas não poderão ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor da fatura mensal.

10.10.6. A aplicação das glosas, poderá ser feita de forma cumulativa com outras sanções conforme cada caso.

10.10.7. A CONTRATADA deverá configurar a extração automatizada de relatórios de indicadores previstos, obtidos a partir das ferramentas de ITSM, de monitoração ou outras que venham a ser adotadas.

10.10.8. Os mecanismos de extração automatizado de relatórios de indicadores deverão estar disponíveis para que a STI/ANAC possa consultar os indicadores a qualquer tempo.

10.10.9. Os NMSE descritos na Tabela 10 estão detalhados no ANEXO V. Os níveis de serviços estabelecidos poderão ser revisados sempre que houver necessidade, em função do negócio, evolução tecnológica ou, ainda, quando verificada a impropriedade da meta imposta.

10.10.10. Os NMSE serão avaliados mensalmente, no processo de fiscalização do contrato, conforme etapas e prazos descritos no cronograma de execução do contrato (Tabela 14).

10.11. **CONDIÇÕES DE ACEITE**

10.11.1. Para os serviços de caráter continuado (itens 5.5 a 5.8), o aceite se dará de forma provisória (TRP) e definitiva (TRD), conforme etapas e prazos descritos no cronograma de execução do contrato (Tabela 14).

10.11.2. Os trabalhos poderão ser acompanhados e auditados por profissionais da CONTRATANTE, que se certificarão do atendimento dos objetivos definidos e a conformidade com as normas e melhores práticas pertinentes.

10.11.3. A entrega do serviço, pela CONTRATADA, e o recebimento, pela CONTRATANTE, não implica em sua aceitação.

10.11.4. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade pelas atividades técnicas executadas, nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do Contrato, dentro dos limites estabelecidos em Lei.

10.11.5. À CONTRATADA caberá sanar as irregularidades apontadas na execução contratual, submetendo a uma nova verificação as entregas ou atividades impugnadas, ficando sobrestado o pagamento da ordem de serviço correspondente até o saneamento necessário, sem prejuízo da aplicação das sanções legais cabíveis.

10.12. **CONDIÇÕES DE CANCELAMENTO**

10.12.1. O contrato poderá ser rescindido unilateralmente pela ANAC, nos termos do inciso I, do art. 79 da Lei nº 8.666/93, mediante notificação expressa, sem que caiba qualquer tipo de ressarcimento, exceto o direito de receber o estrito valor correspondente aos serviços efetivamente prestados, desde que estejam de acordo com as prescrições pactuadas neste TERMO DE REFERÊNCIA.

10.12.2. O contrato poderá, também, ser rescindido pela ANAC, independentemente de aviso judicial, ou extrajudicial, nos seguintes casos:

10.12.2.1. Decretação de falência ou dissolução da CONTRATADA.

Anexo I (PUBLICAÇÃO SEI) (CONTRATADA) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1216

10.12.2.2. Alteração do contrato social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA, que, a juízo da ANAC, prejudique a execução do contrato referente à esta contratação.

10.12.2.3. Cometimento reiterado de faltas, anotadas na forma do § 1º, art. 67, da Lei n.º 8.666/93;

10.12.2.4. Transferência dos direitos e/ou obrigações do contrato, sem prévia e expressa autorização da ANAC.

10.12.2.5. No interesse da ANAC, mediante comunicação com antecedência de 30 (trinta) dias, e o pagamento dos serviços realizados até a data comunicada no aviso de rescisão.

10.13. CONDIÇÕES DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E RESPONSABILIDADE

10.13.1. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à quebra de sigilo sobre quaisquer dados e informações, no todo ou em parte, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela ANAC a tais documentos.

10.13.2. A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese qualquer informação sobre a arquitetura, documentação, como dados trafegados, bases de dados, etc., ficando responsável juntamente com a ANAC por manter a integridade dos dados, códigos e informações durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução contratual.

10.13.3. No ato da assinatura do contrato, o representante da CONTRATADA deverá assinar o TERMO DE COMPROMISSO e TERMO DE CIÊNCIA.

10.13.4. Também deverão assinar o TERMO DE CIÊNCIA, o Preposto da CONTRATADA e cada um dos profissionais técnicos que venham desenvolver alguma atividade pertinente ao contrato.

10.14. FISCALIZAÇÃO

10.14.1. Independente dos sistemas de acompanhamento e supervisão exercidos diretamente pela CONTRATADA para os níveis de atendimento dos serviços contratados, a ANAC, por meio da Superintendência de Tecnologia da Informação - STI, exercerá supervisão e acompanhamento da execução do contrato e dos serviços prestados, utilizando servidor(es) designado(s) para este fim.

10.14.2. Entre as diversas funções de acompanhamento e supervisão a serem exercidas pela ANAC, destacam-se: avaliação da qualidade dos serviços realizados, a verificação técnica das soluções aplicadas, e o aceite dos serviços prestados.

10.14.3. Caberá aos Fiscais do Contrato, dentre outras atribuições, confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Provisório/Definitivo; avaliar a qualidade dos serviços prestados; determinar providências necessárias ao regular e efetivo cumprimento contratual, bem como, verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento.

10.14.4. A verificação do fiscal do Contrato não diminuirá a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades resultantes de imperfeições técnicas.

10.14.5. A CONTRATADA será a única e exclusiva responsável pela prestação dos serviços, sendo ao CONTRATANTE reservado o direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização contratual, mediante servidores designados para este fim.

10.14.6. A Administração, devidamente representada na forma legal, poderá rejeitar no todo ou em parte o objeto contratado, sem ônus para a ANAC, se entregue ou executado em desacordo com as especificações estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos, bem como em Contrato e na Proposta Comercial.

10.14.7. A ação ou omissão total ou parcial da fiscalização da ANAC, não eximirá a CONTRATADA de responsabilidade na execução do contrato.

11. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

11.1. Não há previsão de disponibilização ou fornecimento de materiais para esta contratação.

11.2. Para o suporte de computadores, ou qualquer outro elemento de TIC, quando demandar a substituição de peças, estas serão providenciadas pela CONTRATANTE, por meio de processo de aquisição específico, ou ainda por meio de fornecedores Terceiros com os quais a CONTRATANTE tenha contratado de suporte.

11.3. Para os equipamentos de TIC que possua contrato de suporte com Terceiros, caberá a CONTRATADA responsável por acionar o suporte técnico, e fazer o acompanhamento do chamado até sua resolução, conforme orientações do Gestor do Contrato em questão.

11.4. A ANAC poderá dispor dos recursos materiais informados Tabela 12, para utilização da CONTRATADA em razão da execução dos serviços. Contudo em função da ANAC ainda não ter definido qual será o modelo de trabalho que será adotado, em função da pandemia do CONVID-19, é recomendado que a CONTRATADA adote o modelo de teletrabalho para seus profissionais.

Tabela 12 - Recursos materiais disponíveis.

Localidades	**Quantidades**			
	Posições de Trabalho	***Cadeiras***	***Computadores***	***Telefones***
Sede-DF	40	40	40	20
RRRJ	12	12	12	10
RRSP	3	3	3	1
RRSJC	3	3	3	1
Sede-DF-Anexo	2	2	2	1
NURAC-Porto Alegre	1	1	1	1
NURAC-Curitiba	1	1	1	1
NURAC-Recife	1	1	1	1
NURAC-Belo Horizonte	1	1	1	1

11.5. A disponibilização de número adicional dos itens relacionados estará sujeita a disponibilidade, oportunidade e conveniência da ANAC, não podendo esse ser motivo para a CONTRATADA alegar restrições de acesso, impossibilidade de execução dos serviços, ou qualquer outro que venha a interferir na execução dos serviços.

11.6. A CONTRATADA poderá dispor, a suas custas, de maior quantidade dos recursos listados na Tabela 12, às suas custas, se previamente aprovado pelo Gestor do Contrato.

11.7. A CONTRATADA deverá dispor, às suas custas, de recursos materiais adicionais para a efetiva execução dos serviços, tais como ferramentas em geral, chaves de fenda, alicates, crimpador, multímetro, aspirador de pó, testador de cabos, pincel, entre outros.

11.8. A CONTRATADA não poderá efetuar às suas custas a substituição ou upgrades de componentes de hardware dos computadores, notebooks ou qualquer outro periférico, bem como para qualquer outro equipamento de TIC. Nesses casos, deverá ser acionado o contrato de suporte ou manutenção do ativo de TIC em questão, ou ainda a ANAC providenciará por seus meios a aquisição dos componentes necessários.

11.9. A utilização dos telefones disponibilizados para a CONTRATADA será de inteira responsabilidade desta, na figura do Preposto indiciado que fará a seu critério o controle do uso dos telefones. Em caso de utilização para qualquer fim que não seja diretamente relacionado aos serviços dessa contratação, ou até mesmo no uso inadequado para fins da execução dos serviços aqui descritos, a CONTRATADA deverá arcar com os custos desses usos. Nesse caso será emitida GRU que deverá ser paga pela CONTRATADA, conforme Instrução Normativa nº 111/2017 da ANAC.

11.10. A CONTRATADA deverá evitar a impressão de documentos, análises, relatórios e outros, salvo a pedido de servidor da ANAC, devendo dar preferência ao trâmite destes documentos via meio eletrônico.

11.11. As impressões imputadas à CONTRATADA feitas em equipamento da ANAC ou por meio de serviço de impressão contratado por esta, poderão ser cobrados da CONTRATADA, ainda que o trabalho impresso esteja diretamente relacionado ao serviço previsto neste Termo de Referência, ou seja de interesse da ANAC. Nesse caso será emitida GRU que deverá ser paga pela CONTRATADA.

12. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

12.1. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

12.1.1. O Inventário do Ambiente Tecnológico e Serviços de TIC que está descrito no ANEXO II.

12.1.2. Os locais de atendimento para o suporte de PRESENCIAL, constantes da lista de endereços da ANAC (Tabela 3 e 4).

12.1.3. O Catálogo de serviços de TIC, esboçado no ANEXO III.

12.1.4. A estimativa de equipe técnica necessária ao cumprimento das obrigações contratuais, conforme estudo técnico preliminar anexado ao Edital de Licitação.

12.1.5. Os requisitos de qualificação e experiência da equipe técnica, elencadas no ANEXO VI.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

13.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

13.2. Nomear gestor e equipe de fiscais para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.

13.3. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

13.4. Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais. Nesse processo a equipe de fiscalização, a seu critério, poderá valer-se da participação de terceiros para prestar assistência ou informações julgadas pertinentes.

13.5. Proporcionar todas as facilidades previstas e necessárias à perfeita execução do objeto deste Termo de Referência.

13.6. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às dependências do Órgão, respeitadas as normas de conduta e de segurança vigentes. Esses profissionais ficarão sujeitos a todas as normas internas da Contratante, principalmente as de segurança, inclusive aquelas referentes a identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências;

13.7. Fornecer, conforme disponibilidade, conveniência e oportunidade, instalações físicas, computadores, ramais telefônicos, mobiliário e a infraestrutura de cabeamento elétrico e lógico aos profissionais da CONTRATADA, para a execução dos serviços desta contratação que precisam ser realizados nas instalações da ANAC.

13.8. Todos os bens disponibilizados à CONTRATADA deverá ser relacionado através de uma lista contendo, no mínimo, a sua descrição e o seu código patrimonial. Esta lista deverá conter a assinatura do PREPOSTO da CONTRATADA, dando ciência da responsabilidade.

13.9. Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias e relevantes à consecução dos serviços a serem executados.

13.10. Comunicar e Orientar a CONTRATADA quanto ao direcionamento tecnológico adotado na STI para que esta venha a cumprir sua missão institucional, por meio de ações definidas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) alinhadas ao Plano Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) e ao Plano Estratégico Institucional (PEI).

13.11. Orientar e estabelecer Normas e Diretrizes para a execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades, regras, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

13.12. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

13.13. Homologar os serviços prestados de acordo com os requisitos preestabelecidos nas requisições de serviço, atestando as respectivas faturas.

13.14. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

13.15. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidos os procedimentos conforme definidos na IN nº 01/2019 da SGD/ME.

13.16. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

13.17. Aplicar as penalidades previstas para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais ou aceitar as justificativas apresentadas pela CONTRATADA.

13.18. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

13.18.1. exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção, apoio ao usuário, e esclarecimento de requisitos para execução dos serviços;

13.18.2. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;

13.18.3. considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

13.19. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

13.20. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;

13.21. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "*as built*", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;

13.22. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.

13.23. Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela empresa contratada.

13.24. Notificar a CONTRATADA quanto for identificada alguma irregularidade na execução dos serviços objeto da contratação, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente.

13.25. Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional no desempenho inadequado de suas funções.

13.26. Comunicar, por escrito, à CONTRATADA, as modificações no ambiente computacional da ANAC, e estipular prazos para adequação. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando esta estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos.

13.27. Outras definidas na legislação pertinente.

14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

14.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

14.2. Sujeitar-se à fiscalização da ANAC, no tocante à prestação dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo de imediato às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer.

14.3. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais à ANAC ou a não prestação satisfatória dos serviços.

14.4. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo gestor do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

14.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.

14.6. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos necessários aos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

14.6.1. Os profissionais da CONTRATADA a serem envolvidos nos serviços objetos deste TERMO DE REFERÊNCIA, deverão estar capacitados nos recursos que compõem o ambiente computacional (ver ANEXO II - INVENTÁRIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SERVIÇOS DE TI) e nas tecnologias adquiridas pela ANAC.

14.6.2. Deverá comprovar que os profissionais envolvidos nos serviços fazem parte do seu quadro de pessoal, obrigatoriamente contratados sob o regime CLT ou sob o regime de Pessoa Jurídica, de forma a assegurar-se os benefícios trabalhistas decorrentes, por meio da apresentação da Relação de Empregados (RE) do mês subsequente ao da assinatura do contrato, exceto nos casos de subcontratação para o atendimento de segundo nível aos Núcleos Regionais de Aviação Civil (NURAC).

14.6.3. Comprovar que os profissionais envolvidos nos serviços objeto e que consequentemente, irão desenvolver as suas atividades profissionais dentro do ambiente da ANAC, apresentam a qualificação mínima, organizada por perfil profissional, através da apresentação de diplomas, certificados, declarações ou atestados emitidos por entidade(s) idônea(s) em nome dos profissionais, descrita no ANEXO VI - PERFIS PROFISSIONAIS.

14.6.4. Para cada novo profissional alocado na execução dos serviços, que tenha relação com o objeto do contrato, a CONTRATADA deverá entregar o currículo e os comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica (onde exigida) do profissional juntamente com o TERMO DE CREDENCIAMENTO, e TERMO DE CIÊNCIA.

14.7. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7° do Decreto n° 7.203, de 2010.

14.8. Capacitar sua equipe técnica alocada aos serviços desta contratação sempre que se fizer necessário, considerando a evolução tecnológica ou mudança de tecnologia realizada pela ANAC em seu ambiente computacional, sem ônus para a ANAC, mesmo nos casos de aquisição de novas aquisições de soluções de TIC não previstas neste Termo de Referência.

14.9. Manter, durante a execução do contrato a ser firmado, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

14.10. Apresentar, em conjunto com a fatura de serviços mensais, os comprovantes de regularidade da situação fiscal, conforme determina o inciso XIII do art. 55 da Lei nº 8.666/93.

14.11. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;

4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017.

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

14.13. Responsabilizar-se por todos os ônus referentes aos serviços objeto deste Termo de Referência, inclusive salários de pessoal, alimentação, hospedagem e transporte, bem como tudo que as leis trabalhistas e previdenciárias preveem e demais exigências legais para o exercício da atividade objeto desta licitação.

14.14. Comunicar ao Gestor do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

14.15. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

14.16. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

14.17. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

14.18. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

14.19. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

14.20. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.

14.21. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, inclusive na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

14.22. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

14.23. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.

14.24. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato, inclusive sigilo sobre os ativos de informações e de processos da ANAC.

14.25. Não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da ANAC, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

14.26. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.27. Acatar, nas mesmas condições ofertadas, nos termos do art. 65, § 1º, da Lei nº 8.666/93, as solicitações da ANAC para acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias à execução do objeto licitado.

14.28. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;

14.29. Acatar as Normas e Diretrizes estabelecidas pela STI e pela ANAC diretamente ou indiretamente relacionadas à execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, com especial atenção a Política de Segurança da Informação da ANAC e suas normas complementares, e da Lei nº 13.709/2018, que trata da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), e suas normas complementares, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

14.30. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

14.31. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, "a"e "b", do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:

14.31.1. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;

14.31.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

14.32. Responsabilizar-se pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação.

14.33. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

14.34. Designar 01 (um) profissional de seu quadro para atuar como Preposto nas dependências da ANAC, com a responsabilidade pela gestão dos aspectos administrativos, legais e táticos/estratégicos do contrato, relacionando-se diretamente com o Gestor do Contrato e com a equipe técnica de TIC da ANAC.

14.35. Deverá prover link dedicado de conexão com a ANAC para a devida execução dos serviços previstos neste Termo de Referência.

14.36. Não poderá realizar qualquer manipulação de dados na base de dados da ferramenta de ITSM, salvo quando expressamente autorizada pelo Gestor do Contrato.

14.37. Quando necessário, deverá prover as ferramentas e itens necessários à execução dos serviços para manutenção de computadores, servidores e demais dispositivos, exceto no que se refere a substituição de componentes.

14.38. Solicitar autorização prévia da STI/ANAC antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou, antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na ANAC, ou antes de efetuar adição de quaisquer recursos, sejam eles microcomputadores, impressoras, pen-drives, mp3 player, notebooks, roteadores, switches ou outros equipamentos e dispositivos. A adição e remoção desses deverão ser solicitadas ao setor responsável, para aprovação.

14.39. A ANAC terá ampla liberdade de atualizar seu ambiente computacional, segundo sua necessidade e conveniência administrativa, cabendo, nestes casos, à CONTRATADA manter a compatibilidade, evoluindo e adaptando-se à respectiva mudança, às suas expensas, sem quaisquer custos adicionais para a ANAC e dentro de prazos estipulados.

14.40. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para a ANAC, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal.

14.41. Cumprir as atividades inerentes ao contrato com técnicos altamente especializados, assumindo total e exclusiva responsabilidade pelo cumprimento integral do objeto desta contratação;

14.42. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os técnicos necessários à prestação dos serviços desta contratação, obrigando-se também por todos os tributos, impostos, encargos, incluindo toda e qualquer verba rescisória, além de todas as taxas que se apliquem ao seu ramo de atuação;

14.43. Tratar diretamente com subcontratados dos aspectos administrativos, financeiros e legais, bem como orientá-los quanto a execução dos serviços nos moldes determinados neste termo de referência, normas e diretrizes da STI e da ANAC.

14.44. Comunicar a ANAC a listagem de subcontratados nos modos e prazos definidos neste termo de referência.

14.45. Informar à ANAC, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão, o nome e o respectivo número da carteira de identidade dos empregados que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Credenciamento e Termo de Ciência bem como informar as ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias. Para os casos de desligamento a empresa deverá apresentar o Termo de Descredenciamento devidamente preenchido, bem como promover a devolução de crachás e outros materiais pertencentes à ANAC e que veio a ter acesso em virtude da contratação.

14.46. Fazer circular todos os seus funcionários que vierem prestar serviço na ANAC, em virtude da presente contratação, com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico da CONTRATADA.

14.47. Responsabilizar-se sobre todos os atos de seus técnicos, relacionados ao manuseio de arquivos de dados, sistemas computadorizados, softwares e equipamentos de propriedade da ANAC, bem como por qualquer atividade técnica operacional ou intelectual que venha a causar danos ou prejuízos à ANAC.

14.48. Responsabilizar-se pelo pagamento das faturas dos ramais telefônicos disponibilizados aos seus profissionais, e das faturas de impressões realizadas por seus profissionais.

14.49. Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados ou PREPOSTO causarem à ANAC ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão culposa ou dolosa, procedendo imediatamente os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus e a responsabilidade decorrente;

14.50. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por suspensão/cancelamento, promover:

14.50.1. A transição contratual efetuando a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE ou da nova pessoa jurídica, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pela CONTRATANTE para esse fim.

14.50.2. Manter no mínimo por 90 (noventa) dias após o término do contrato os softwares utilizados para execução dos serviços objeto deste contrato.

14.50.3. Disponibilizar as bases de dados dos softwares utilizados para execução dos serviços objeto deste contrato.

14.51. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos na Ordem de Serviço, garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues;

14.52. Responsabilizar-se pela entrega dos produtos com a qualidade exigida, sujeitando-se às penalidades e glosas previstas contratualmente, cabendo à mesma fornecer e/ou direcionar tantos recursos quanto forem necessários para atender as exigências de qualidade determinadas para cada demanda operacional ou específica que venha a ser colocada para a contratada, sem ônus para a ANAC.

14.53. Observar o disposto no Anexo II da NR 17, do Ministério do Trabalho e Emprego;

14.54. Entregar o termo de encerramento do contrato, conforme ANEXO XXIII.

14.55. Sob pena de rescisão contratual, não caucionar ou utilizar o contrato para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa anuência da ANAC.

14.56. A contratada deverá se manifestar em até 150 (cento e cinquenta) dias antes do término da vigência do contrato, se tem o interesse ou não em prorrogar o contrato.

14.57. Outras definidas na legislação pertinente.

15. DA SUBCONTRATAÇÃO

15.1. Conforme dispõe a Lei nº 8.666/93, em seu art. 72, a Contratada, na execução do contrato, sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais, poderá subcontratar partes do serviço ou fornecimento, até o limite admitido, em cada caso, pela Administração. A subcontratação, desde que prevista no instrumento convocatório, possibilita que terceiro, que não participou do certame licitatório, realize parte do objeto.

Documento gerado oficialmente pelo Sistema Eletrônico de Informações - SEI 6.0019234/2025-05 / pg. 1224

15.2. Será permitida a subcontratação de parte ou parcela dos serviços objeto deste Termo de Referência por parte da empresa vencedora, desde que com a expressa e prévia comunicação à ANAC e atendendo aos requisitos cabíveis constantes deste Termo de Referência.

15.3. A CONTRATADA será responsável por todos os trâmites administrativos e financeiros entre a CONTRATADA e SUBCONTRATADA.

15.4. O pagamento mensal à CONTRATADA será feito de forma global, não havendo qualquer distinção ou pagamento em separado para os serviços subcontratados por esta.

15.5. Todas as despesas diretas e indiretas da subcontratação correrão por conta da CONTRATADA, sem qualquer ônus adicional para a ANAC.

15.6. Não haverá qualquer vinculação direta da CONTRATANTE com a SUBCONTRATADA.

15.7. A CONTRATADA deverá dar ciência à SUBCONTRATADA de todos os requisitos relevantes deste termo de referência, bem como orientar e acompanhar a execução de qualquer serviço.

15.8. Ficam os subcontratados sujeitos às mesmas obrigações e condições de trabalho dos demais profissionais da CONTRATADA. Em especial, quanto ao Termo de Responsabilidade (ANEXO XIX), fica a CONTRATADA responsável por obtê-lo e apresentá-lo para a ANAC.

15.9. A CONTRATADA é diretamente responsável perante a ANAC pelas ações e omissões da SUBCONTRATADA.

15.10. A possibilidade de subcontratação de cada serviço está delimitada conforme descrito na Tabela a seguir.

Tabela 13 - Limites para a Subcontratação.

ITEM	DESCRIÇÃO	SUBCONTRATAÇÃO
1	ATENDIMENTO DE **SERVICE DESK** – Modalidade REMOTO	Não será permitida a subcontratação.
2	ATENDIMENTO DE **SERVICE DESK** – Modalidade PRESENCIAL	Somente será permitida a Subcontratação para o atendimento presencial realizado em escritórios da ANAC que esta classifique como de “pequeno porte” ou “não-críticos” no que se refere à estrutura e serviços de TIC prestados. Tais localidades estão listadas na coluna “permitida a subcontratação” da Tabela 4. A parcela de subcontratação para este item estará limitada ao atendimento de até 30% dos usuários da ANAC, conforme seu endereço de trabalho (unidade de exercício).
3	**OPERAÇÃO** DE INFRAESTRUTURA de TIC (3º NÍVEL)	Não será permitida a subcontratação.
4	**MONITORAÇÃO** DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)	Não será permitida a subcontratação.

15.11. Para o serviço de suporte presencial de 2º nível, a CONTRATADA deverá prever com antecedência as localidades para as quais se valerá de serviços subcontratados e assim providenciar previamente a habilitação dos subcontratados. Desta forma, fica impedida a CONTRATADA de somente providenciar o técnico subcontratado quando houver incidente ou requisição/chamado a ser atendida.

15.12. A CONTRATADA deverá manter atualizada a lista de subcontratados perante a ANAC e apresentá-la mensalmente junto ao relatório de faturamento.

15.13. A subcontratação depende de autorização prévia da Contratante, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

15.14. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

16. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

16.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

17. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

17.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

17.2. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

17.3. considerará no que couber o rito previsto na Instrução Normativa nº 01/2019 da SGD/ME, e terá o monitoramento da execução realizados observando o disposto no Plano de Fiscalização da contratada e o disposto no Modelo de Gestão do contrato.

17.4. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará Indicadores de Nível Mínimo de Serviços Exigidos - NMSE, conforme ANEXO V*, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços*, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

17.4.1. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

17.4.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

17.5. A utilização de NMSE não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

17.6. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degradação, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

17.7. Os fiscais requisitantes e técnicos deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

17.8. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

17.9. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

17.10. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

17.11. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

17.12. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

17.13. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelos fiscais requisitantes e técnicos, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

17.14. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

17.15. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

17.16. O representante da Contratante deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

17.17. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

17.18. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

18. **DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO**

18.1. Após o fim do ciclo mensal de prestação de serviços a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual, conforme prazo estabelecido na Tabela 14 (Cronograma de eventos relevantes para o contrato);

18.2. A documentação mensal deverá contemplar pelo menos:

- **Relatório de Indicadores**: relatório detalhado de cálculo dos indicadores de NMSE;
- **Relatórios Operacionais**: relatório operacional elaborado por cada torre de serviços que demonstrem pelo menos, a saúde dos ambientes, soluções e serviços de TIC, análise de desempenho, as ações proativas e preventivas realizadas, a observância de padrões e diretrizes definidos pela STI/ANAC, estatísticas de uso dos recursos e de acessos, resumo de incidentes e problemas, e se houver, propostas de melhorias, e relação de ordem de serviços específicas associadas à torre de serviços;
- **Relatórios Gerenciais**: relatório gerencial da execução dos serviços que faça uma análise sobre os indicadores de NMSE, que apresente a apuração e comentários quanto a execução dos processos ITIL implementados. Deve incluir também a relação de ordem de serviços específicas, concluídas neste ciclo mensal, ou que estiverem em andamento, e também as que estão planejadas para início futuro, incluindo comentários sobre o andamento e

indicando dificuldades enfrentadas e riscos observados. Relação detalhada de serviços executados por subcontratado e apuração do volume e percentual deste serviço frente ao limite contratual para subcontratação.

- **Relatórios Técnicos de Serviços**: são as documentações produzidas pela CONTRATADA em razão da conclusão de cada Ordem de Serviço Específica.
- **TRD de Ordem de Serviços Específicas**: são os Termo de Recebimento Definitivo emitidos individualmente para cada Ordem de Serviço Específica. Devem ser entregues, ou relacionados, os TRD emitidos no ciclo mensal em análise.
- **Prévia do faturamento**: documento sugestivo com detalhamento dos valores a ser faturados em razão da prestação dos serviços, considerando inclusive a aplicações de glosas previstas.
- **Documentos acessórios para a fiscalização**: relação de profissionais habilitados que demonstre a manutenção dos perfis profissionais solicitados. Relação de parceiros subcontratados e indicativo da NURAC que atenderão em caso de necessidade. E outras documentações que se fizerem necessárias.

18.3. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

18.3.1. A contratante poderá realizar inspeção por amostragem, ou de forma minuciosa, dos serviços executados, podendo recorrer a profissionais técnicos competentes e contratados, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

18.3.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

18.3.3. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

18.3.4. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

18.4. No prazo de até 10 dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

18.4.1. quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

18.4.2. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

18.4.3. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

18.5. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, os Fiscais Requisitante e Técnico deverão providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

18.5.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

18.5.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

18.5.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base nos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE), ou instrumento substituto.

18.6. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

18.7. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

18.8. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços.

19. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

19.1. Considerando tudo estabelecido neste Termo de Referência, o cronograma de eventos esboçado na Tabela 14 irá determinar o prazo para os eventos relevantes para o contrato, e que deverá ser atendido sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

Tabela 14 - Cronograma de eventos relevantes para o contrato.

Evento	Descrição	Prazo	Responsável	Recorrência
A	Assinatura do contrato	-	ANAC / CONTRATADA	Não
B	Início da vigência do contrato	-	ANAC / CONTRATADA	Não
C	Reunião Inicial (IN nº 01/2019 da SGD/ME)	Até 5 dias após início da vigência contrato (B).	Gestor do Contrato - ANAC	Não
D	Apresentar projeto e cronograma para implantação de soluções de TI	Até 10 dias após início da vigência contrato (B).	CONTRATADA	Não
E	Inicialização da execução do contrato	Até 30 dias corridos após início da vigência do contrato (B).	CONTRATADA	Não
F	Período de Adaptação Operacional	Último dia útil do 4º mês após início da execução do contrato (E).	CONTRATADA	Não
G	Revisão e ajustes da ferramenta de monitoração. A ferramenta deverá estar operacional e atendendo aos requisitos técnicos definidos neste Termo de Referência e no Anexo de Monitoração.	Até 2 (dois) meses após início da execução do contrato (E).	CONTRATADA	Não
H	Revisão e ajustes na ferramenta de ITSM	Até 2 (dois) meses após início da execução do contrato (E).	CONTRATADA	Não
I	Revisão, ajuste e implantação inicial dos processos ITIL elencados	Último dia útil do 4º mês após início da execução do contrato (E).	CONTRATADA	Não
J	Estabilização das soluções e serviços de TIC	Último dia útil do 4º mês após início da execução do contrato (E).	CONTRATADA	Não
K	Apresentação de documentos para fiscalização: • Relatórios de Indicadores;	Após o encerramento do ciclo mensal, até o 10º (décimo) dia do mês subsequente.	CONTRATADA	Mensal

Edital_HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1229

	• Entrega dos Relatórios Operacionais; • Entrega dos Relatórios Gerenciais; • Documentos acessórios para a fiscalização; • Prévia do faturamento.			
L	Emissão do termo de recebimento provisório (TRP)	Até 10 dia após a apresentação dos documentos para fiscalização (K).	Fiscal Técnico - ANAC	Mensal
M	Revisão e análise, pela equipe de fiscalização, de todos os insumos apresentados pela contratada, com eventuais ajustes e cálculos dos NMSE, glosas e sanções, bem como o valor final do faturamento. *O término deste evento é caracterizado pela emissão de Nota Técnica consolidada das informações acima, e contendo indicações de defeitos e sugestões de ajustes e melhorias para a prestação dos serviços.* *Qualquer necessidade de correções ou ajustes na documentação apresentada poderá, a critério da equipe de fiscalização, ensejar novo prazo.*	Até 10 dias após a emissão do TRP (L).	Equipe de Fiscalização - ANAC	Mensal
N	Contestação da CONTRATADA quanto ao resultado do processo de fiscalização, finalizando com a autorização para emissão da Nota Fiscal pelo Gestor do Contrato. *O término deste evento é caracterizado pela emissão do TRD pela equipe de fiscalização.*	Até 5 dias após recebimento do resultado da fiscalização (M).	CONTRATADA / ANAC	Mensal
O	Emissão do termo de recebimento definitivo (TRD).	Até 10 dias após a conclusão do ciclo de revisão/contestação dos documentos apresentados para fiscalização (N).	Fiscais Requisitante e Técnico.	Mensal
P	Emissão e apresentação da Nota Fiscal e outros documentos de caráter administrativo, tais como, documentação trabalhista e certidões negativas.	Até 3 dias após a emissão do TRD (O).	CONTRATADA	Mensal
Q	Ateste da nota fiscal e encaminhamento para pagamento.	Até 3 dias após a apresentação da Nota Fiscal (P).	Gestor do Contrato - ANAC	Mensal

20. **DO PAGAMENTO**

20.1. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

20.1.1. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

20.2. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.

20.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666,

Anexo I (ADMINISTRAÇÃO GLOBAL WEB (0239993) SEI 2016.0016.001633/2025-05 / pg. 1330

de 1993.

20.3.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

20.4. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

20.4.1. os dados do contrato e do órgão contratante;

20.4.2. o período de prestação dos serviços;

20.4.3. o valor a pagar;

20.4.4. a data da emissão;

20.4.5. o prazo de validade; e

20.4.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

20.5. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;

20.6. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

20.6.1. não produziu os resultados acordados;

20.6.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

20.6.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

20.7. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

20.8. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

20.9. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

20.10. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

20.11. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

20.12. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

20.13. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

20.14. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

20.15. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

20.16. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

20.17. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:
EM = Encargos moratórios;
N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
VP = Valor da parcela a ser paga.
I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

I = (TX)	$I = \frac{(6 / 100)}{365}$	I = 0,00016438 TX = Percentual da taxa anual = 6%

21. **REAJUSTE**

21.1. Os preços são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

21.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação), conforme a Portaria nº 6.432, de 11 de julho de 2021, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

21.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

21.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

21.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

21.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

21.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

21.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

22. **GARANTIA DA EXECUÇÃO**

22.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

22.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

22.2.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

22.2.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

22.3. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

22.4. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

22.4.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

22.4.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

22.4.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

22.4.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

22.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

22.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

22.7. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

22.8. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

22.9. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

22.10. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.

22.11. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

22.12. Será considerada extinta a garantia:

22.12.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

22.12.2. no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2"do item 3.1 do AnexoVII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

22.13. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

22.14. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e no Contrato.

22.15. **GARANTIA TÉCNICA DOS SERVIÇOS**

22.15.1. Todos os serviços executados, independentes do recebimento ou do aceite definitivo, terão garantia durante a vigência do contrato e adicionalmente de 3 (três) meses após o encerramento contratual.

22.15.2. Durante o período acima mencionado, qualquer defeito, erro ou falha nos serviços executados prestados deverá ser reparado sem ônus para a CONTRATANTE. Essa garantia deverá incluir todos os produtos e artefatos produzidos.

22.15.3. Durante o período de garantia, todas as despesas com a equipe necessária para o atendimento de garantia serão custeadas pela CONTRATADA, sem ônus para a ANAC.

22.15.4. O prazo de correção de demanda ou ordem de serviço, será definido em 50% do prazo estipulado inicialmente. A critério da STI/ANAC, no interesse da Administração, o prazo poderá ser ampliado.

22.15.5. Para realização de garantia serão abertas Ordens de Serviço. Serão aplicados os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) e eventuais glosas poderão ser descontadas nas faturas a vencer ou de valores retidos, ou ainda cobradas por meio de Guia de Recolhimento da União (GRU).

22.15.6. A não resolução das O.S. de garantia nos prazos estabelecidos neste instrumento ensejará aplicação de sanções.

23. **DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

23.1. Com fundamento no art. 7º da Lei 10.520/2002 e no art. 49 do Decreto nº 10.024/2019, a contratada ficará sujeita a penalidade de impedimento de licitar e contratar com a União e será descredenciado do SICAF pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, garantidos o contraditório e a ampla defesa, o licitante que:

23.1.1. Cometer fraude fiscal.

23.1.2. Apresentar documentação falsa.

23.1.3. Fizer declaração falsa.

23.1.4. Comportar-se de modo inidôneo.

23.1.5. Ensejar o retardamento da execução do objeto.

23.1.6. Falhar na execução do objeto.

23.1.7. Fraudar na execução do objeto.

23.2. A CONTRATADA, além das penalidades previstas no item anterior, poderá, garantida a prévia defesa, sofrer as seguintes penalidades passíveis de serem aplicadas pela CONTRATANTE:

23.2.1. Advertência;

23.2.2. Multa, conforme os critérios e parâmetros descritos nos subitens 23.10 e 23.11 a seguir.

23.2.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a ANAC, por prazo não superior a 2 (dois) anos, com fundamento no art. 87, III, da Lei nº 8.666/1993;

23.2.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, com fundamento no art. 87, IV, da Lei nº 8.666/1993.

23.3. Não serão aplicadas multas decorrentes de casos justificados (e aceitos pela Administração), fortuitos, de força maior, ou em razões de interesse público, devidamente comprovados.

23.4. Da aplicação das sanções previstas no Contrato caberá recurso nos termos do art. 109 da Lei nº 8.666/93.

23.5. Previamente à aplicação das sanções, poderá a empresa apresentar defesa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado a partir do recebimento da notificação.

23.6. A multa, aplicada após regular processo administrativo, deverá ser recolhida em favor da CONTRATANTE, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da sua notificação por ofício. Caso a empresa não recolha a multa no prazo determinado, o valor correspondente será descontado da garantia financeira e, não sendo suficiente, será deduzido da fatura da nota fiscal, e ainda, não alcançando o total devido, o valor será inscrito como Dívida Ativa e cobrado judicialmente.

23.7. A aplicação das sanções previstas no Contrato não afeta os processos de responsabilização e aplicação de penalidades decorrentes de atos ilícitos alcançados pela Lei nº 12.846/2013.

23.8. Está sujeita à rescisão contratual a CONTRATADA que tiver conduta qualificada conforme artigo 78 da Lei 8.666 de 1993. A rescisão contratual prevista nesta Cláusula dependerá da análise da gravidade do fato constatado para sua aplicação e do interesse da administração na manutenção do Contrato, bem como as consequências que poderão advir da referida decisão.

23.9. As sanções poderão ser aplicadas de forma cumulativa, inclusive quando houver incidência da aplicação de multas.

23.10. Para descumprimento de cláusulas administrativas, os valores da multa, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades e das responsabilidades civil e criminal, são:

Tabela 15 - Previsão de sanções administrativas.

Item	Ocorrência Administrativa	Multa
1.	Não comparecer, após primeira chamada, na reunião inicial relativa ao processo de inserção da CONTRATADA após a adjudicação do contrato nem apresentar justificativa aceita pela Administração.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato. Esta ocorrência poderá implicar em inexecução total do objeto deste Termo de Referência, podendo acarretar rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666/93.
2.	Suspender ou interromper os serviços solicitados, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito aceito pela Administração.	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 3 (três) ocorrências durante a vigência contratual. Esta ocorrência poderá implicar em inexecução parcial ou total do objeto deste Termo de Referência, podendo acarretar rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666/93.
3.	Reincidência no descumprimento das diretrizes definidas pela ANAC no atendimento dos serviços.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências durante a vigência contratual.
4.	Não apresentar o planejamento para demandas específicas no prazo estipulado neste termo de referência, após o recebimento da solicitação.	Multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato para cada dia de atraso até o limite de 20 (vinte) dias. A não entrega do planejamento de trabalho após esse prazo poderá implicar em inexecução parcial do objeto deste termo de referência, podendo acarretar rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na lei nº 8.666/93.
5.	Ter um mesmo planejamento de demanda recusado por 3 (três) vezes ou mais para uma mesma solicitação de proposta realizada pela STI/ANAC, se o planejamento tiver características claras de inviabilidade técnica ou esforço superestimado.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 6 (seis) ocorrências durante a vigência contratual.
6.	Não fornecer todos os dados, documentações e elementos de informação utilizados na execução dos serviços durante a transferência do conhecimento técnico e operacional nos eventos de encerramento do contrato.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato para cada dia de atraso até o limite de 30 (trinta) dias.

Item	Ocorrência Administrativa	Multa
7.	Não prestar informações ou esclarecimentos formais, em até 2 dias úteis, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que deverão ser respondidos em até 5 dias úteis ou, para casos específicos, conforme acordado com a CONTRATANTE.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências durante a vigência contratual.
8.	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada especificamente nessa tabela.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências durante a vigência contratual.
9.	Não apresentar Garantia Financeira	Multa de 0,05% (cinco centésimoS por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2%, nos casos de atraso na apresentação, atualização, reposição e complementação da garantia financeira, quando for exigida. O atraso superior a 25 dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei 8.666/93.
10.	Multa Compensatória	Multa compensatória de 10% do valor relativo a 12 meses do contrato, quando o inadimplemento ensejar a rescisão contratual.
11.	Desistência	Multa de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil pelos prejuízos causados ao interesse público por eventual desistência da CONTRATADA após sua expressa manifestação de interesse na prorrogação contratual.
12.	Atraso em relação a prazos previamente acordados com a CONTRATANTE na adaptação a processos de trabalho e procedimentos adotados pela STI e ANAC, ou na absorção de tecnologia, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito aceito pela Administração.	Multa de até 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 5 (cinco) ocorrências durante a vigência contratual.
13.	Quebra de sigilo (publicação ou compartilhamento integral ou parcial de documentos, especificação técnica ou qualquer outro artefato de propriedade da ANAC).	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil e criminal, podendo também ensejar a rescisão contratual.
14.	Permitir a presença de empregado sem crachá nos locais onde há prestação de serviço.	Advertência por escrito, podendo ensejar multar de 0,01% (um centésimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência.
15.	Não apresentar documentação exigida da empresa ou dos profissionais.	Multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 1,25%.
16.	Não apresentar no prazo definido a equipe para transição contratual.	Multa de 2% (dois por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato, podendo implicar em inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência e acarretar rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666/93.

Item	Ocorrência Administrativa	Multa
17.	Não apresentar no prazo definido a equipe completa para início da execução contratual.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato por dia de atraso, observando o máximo de 2%. O atraso superior a 20 dias poderá implicar em inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência, podendo acarretar rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666/93.
18.	Manter empregado que atue na prestação de serviço, tais como Preposto, Responsável Técnico e outros, sem qualificação para executar os serviços contratados.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 2,0%.
19.	Não substituir, imediatamente, o profissional que seja considerado inapto para os serviços a serem prestados, seja por incapacidade técnica, atitude inconveniente, falta de urbanidade ou que venha a transgredir as normas disciplinares da ANAC.	Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil e criminal, podendo também ensejar a rescisão contratual.
20.	Deixar de apresentar mensalmente, no prazo definido, relação de todos os profissionais envolvidos na prestação dos serviços.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências durante a vigência contratual.
21.	Deixar de apresentar mensalmente, no prazo definido, relação de subcontratados aptos a atendimento presencial de 2º nível nas unidades de pequeno porte.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências durante a vigência contratual.
22.	Deixar de apresentar a escala de profissionais que prestará o serviço de *remote hands* nos Data Centers de Brasília e Rio de Janeiro	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências durante a vigência contratual.
23.	Deixar de apresentar mensalmente, no prazo definido, parte ou todos os relatórios operacionais e gerenciais previstos nesse termo de referência.	Multa de até 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 3 (três) ocorrências durante a vigência contratual.
24.	Não zelar pelos equipamentos, serviços de TIC, local de trabalho e instalações da ANAC.	Multa de até 1,0% (um por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil e criminal, podendo também ensejar a rescisão contratual.
25.	Não apresentar no prazo definido o projeto e cronograma de implantação das soluções de TIC necessárias a prestação do serviço.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 1% (um por cento). O atraso superior a 10 dias poderá implicar em inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência, podendo acarretar rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666/93.

Item	Ocorrência Administrativa	Multa
26.	Atraso em qualquer um dos casos: 1. Na implantação e adequação da solução de monitoração 2. Na adequação dos processos ITIL 3. Na adequação do catálogo de serviços	Em cada caso, multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 20 dias poderá implicar em inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência, podendo acarretar rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666/93.
27.	Deixar de realizar ajustes e adequações na monitoração de serviços e ativos de TIC no prazo estipulado no catálogo de serviços.	Multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato para cada dia de atraso até o limite de 20 (vinte) dias, para cada ocorrência.
28.	Não realizar o processo de Estabilização de serviço ou solução de TIC no prazo estipulado.	Multa de até 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato para cada serviço ou solução de TIC não equalizada no prazo estipulado, limitado a 5% (cinco por cento), podendo ainda implicar em inexecução parcial do objeto deste termo de referência, podendo acarretar rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na lei nº 8.666/93.

23.11. Para descumprimento de Níveis Mínimo de Serviços Exigidos (NMSE), como também o descumprimento nas entregas das obrigações deste Termo de Referência, os valores de multa, sem prejuízo de aplicação das demais penalidades, são:

Tabela 16 - Sanções por descumprimento de NMSE ou descumprimento de entregas.

Item	Ocorrência por descumprimento de NMSE	Multa
1.	Indicador ITC abaixo da meta por 3 meses sucessivo.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
2.	Indicador ITC inferior a 70%.	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
3.	Indicador PRC abaixo da meta por 3 meses sucessivo.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
4.	Indicador PRC inferior a 70%.	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
5.	Indicador IRC abaixo da meta por 3 meses sucessivo.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.

Item	Ocorrência por descumprimento de NMSE	Multa
6.	Indicador IRC inferior a 70%.	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
7.	Indicador ISU abaixo da meta por 3 meses sucessivo.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
8.	Indicador ISU inferior a 70%.	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
9.	Indicador VBC abaixo da meta por 3 meses sucessivo.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
10.	Indicador VBC inferior a 50%.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
11.	Indicador VGC abaixo da meta por 3 meses sucessivo.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
12.	Indicador VGC inferior a 50%.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
13.	Indicador DSTI abaixo da meta individual para cada serviço, por 3 meses sucessivo.	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
14.	Indicador DSTI individual para cada serviço inferior a 90% para os serviços classificados como Críticos ou inferior a 85% para os serviços classificados como Não Críticos.	Poderá ensejar multa de 2% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
15.	Indicador INCT superior a 30 ocorrências no mês.	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
16.	Atraso em iniciar ou concluir demandas específicas ou operacionais que excedam em 90 dias.	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento) sobre o faturamento mensal e possibilitará inexecução parcial do contrato, podendo o mesmo ser rescindido.

Item	Ocorrência por descumprimento de NMSE	Multa
17.	Indicador IQED superior a 4.	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento) sobre o faturamento mensal e possibilitará inexecução parcial do contrato, podendo o mesmo ser rescindido.

23.12. Todas as ocorrências de multa por descumprimento de NMSE poderá implicar a inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência, podendo também acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo da aplicação da glosa, da multa prevista e das demais penalidades previstas na Lei no 8.666/93.

23.13. Todas as sanções serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e, no caso de suspensão de licitar, o licitante deverá ser descredenciado por igual período, sem prejuízo das multas previstas no Edital e das demais cominações legais.

23.14. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado deverá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

23.15. A CONTRATANTE deverá manter registro (*follow up*) das ocorrências verificadas e apuradas durante toda a vigência do contrato.

23.16. As ocorrências que, por qualquer motivo, não foram verificadas e apuradas no mês em que ocorreu o evento, quando chegar ao conhecimento da equipe de fiscalização deverão ser imediatamente registradas, verificadas e apuradas.

23.17. **GLOSAS POR NÍVEL DE SERVIÇO (NMSE)**

23.18. Especificamente para os serviços de atendimento ao usuário (Service Desk), de monitoração e operação de TIC, descritos nos subitens 5.5 a 5.8 deste Termo de Referência:

23.18.1. Ao final de cada mês, a ANAC avaliará o cumprimento, pela CONTRATADA, dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) definidos no item 9.10.2 deste Termo de Referência e detalhado no ANEXO V.

23.18.2. Caso haja descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, por problemas alheios à ANAC, e se as justificativas apresentadas pela Contratada forem consideradas insuficientes pela ANAC, será aplicado desconto à fatura mensal dos serviços continuados de atendimento ao usuário (Service Desk), de monitoração e operação de TIC.

23.18.3. As glosas serão calculadas conforme definido no ANEXO V - NMSE.

23.18.4. Os descontos por glosas serão aplicados cumulativamente nos termos do ANEXO V - NMSE, tendo o limite global de 30% (vinte por cento) do valor mensal de serviços continuados.

23.18.5. A fatura mensal de serviços continuados refere-se aos serviços prestados pela CONTRATADA, incluindo os serviços de operação de TIC, previstos nos subitens 5.5 a 5.8.

23.18.6. As deduções de valores relativos a glosas deverão, preferencialmente, ser efetuadas na fatura do mês de apuração dos NMSE que motivaram a aplicação da dedução financeira.

23.19. **GLOSAS PARA ORDEM DE SERVIÇOS ESPECÍFICAS**

23.19.1. As ordens de serviço (OS) referentes a projetos e demandas específicas de TIC deverão ter prazo certo, definido conforme planejamento técnico elaborado pela CONTRATADA e aceito pela ANAC.

23.19.2. O prazo de conclusão da ordem de serviço será interrompido quando a CONTRATADA entregar para fiscalização da ANAC todos os artefatos previstos na Ordem de serviço.

23.19.3. Caso a fiscalização resulte em recusa e couber correção aos serviços executados, o prazo de conclusão da ordem de serviço voltará a contar a partir da interrupção.

23.19.4. O não cumprimento do prazo definido na ordem de serviço ensejará glosa e sanção gradual conforme o indicador IAEP - Indicador de Atraso na Entrega de Projetos, detalhado no ANEXO V - NMSE.

23.19.5. No processo de fiscalização das demandas de projetos, a equipe de fiscalização deverá considerar as entregas previstas na ordem de serviço bem como a adequação dos trabalhos executados com as normas, procedimentos e diretrizes definidas pela STI/ANAC. Cada evento de recusa será contabilizado para o indicador IQEP - Indicador de Qualidade das Entregas de Projeto, detalhado no ANEXO V - NMSE.

23.19.6. A reiterada apuração de indicadores abaixo das metas definidas para os NMSE poderá ensejar as sanções administrativas previstas neste Termo de Referência.

24. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

24.1. O regime de execução do contrato a ser firmado será o de Empreitada por Preço Global para os itens de 1 a 4 constantes da Tabela 1 deste Termo de Referência.

24.2. Enquadra-se a contratação em tela como prestação de serviços comuns, nos termos do Decreto nº 10.024, de 31/05/2005, por ter padrões de desempenho e qualidade concisos e possíveis de serem definidos objetivamente, em perfeita conformidade com as especificações usuais praticadas no mercado.

24.3. Os padrões de desempenho e qualidade estão definidos neste Termo de Referência, especialmente, subitens 9.10 e ANEXO V.

24.4. Sendo o objeto enquadrado como “comum”, o processo de seleção do fornecedor será realizado por meio de procedimento licitatório na modalidade Pregão, na forma eletrônica, do tipo MENOR PREÇO GLOBAL, em sessão pública a ser realizada por meio do sistema eletrônico, no Portal de Compras do Governo Federal Comprasnet, sítio www.comprasnet.gov.br.

24.5. Critérios para Julgamento das Propostas: Menor Preço Global

24.6. Organização da Proposta:

24.6.1. Prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

24.6.2. Preço mensal/unitário e total, de acordo com os preços praticados no mercado, conforme estabelece o art. 43, inciso IV, da Lei nº 8.666/93, em algarismo e por extenso, expresso em moeda corrente nacional (R$), considerando as especificações constantes no Termo de Referência.

24.6.3. Estar incluídos no preço todos os insumos que o compõe, tais como as despesas com mão de obra, impostos, taxas, frete, seguros e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos programas objeto desta licitação.

24.6.4. A proposta deverá conter a especificação clara e completa da solução ofertada e prestação dos serviços, obedecida a mesma ordem constante do termo de referência relacionado, sem conter alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.

24.6.5. Deverá indicar a solução de monitoração ofertada, somente se houver interesse em substituir a solução atualmente implantada na ANAC (Zabbix/Grafana).

24.7. Junto com a documentação da proposta a licitante deverá apresentar os seguintes documentos:

24.7.1. ANEXO XII - Modelo da Proposta, incluindo o Anexo XII - A - Planilha de custos e formação de preços simplificada;

24.7.2. ANEXO XVII - Declaração de Conhecimento do Decreto nº 7.203/2010;

24.7.3. ANEXO XXVI - Termo de Compromisso de Atualização Profissional da Equipe;

24.7.4. ANEXO VIII - Requisitos técnicos da solução de monitoração (facultativo).

24.8. **Exequibilidade da Proposta:**

24.8.1. A licitante deverá apresentar a proposta de preços, conforme modelo do ANEXO XII

24.8.2. Caso a licitante apresente a proposta para o Grupo 1 com valor igual ou inferior a 70% (setenta por cento) do valor orçado pela ANAC, ou seja, propostas com valores iguais ou abaixo de R$ 10.082.498,31, o Pregoeiro poderá solicitar a apresentação de planilha própria de composição de custos detalhada a fim de comprovar a exequibilidade, assim como apresentar o demonstrativo analítico de todos os custos e receitas envolvidas na execução contratual, por meio do anexo XII - B - Planilha de custos e formação de preços analítica.

24.8.3. Para os custos de pessoal, a referida planilha de custo deverá trazer as informações apresentadas no ANEXO XII – B – Modelo de planilha de custo e Formação de Preço Analítica, ou informações análogas.

24.8.4. Na demonstração de custos, em caso de exigência de comprovação de exequibilidade, a licitante deverá, adicionalmente:

a. Identificar o salário estimado a ser pago e o quantitativo de profissionais necessário, segundo sua estimativa, para os serviços a serem assumidos dos profissionais que prestarão os serviços.

b. Demonstrar seja por contrato vigente, seja por estudo de mercado de órgão de pesquisa independente, seja por acordo sindical, ou qualquer outro meio documental legalmente válido que o salário proposto está dentro da faixa salarial do mercado para profissionais com a mesma qualificação exigida.

c. É de exclusiva responsabilidade da licitante dimensionar e equacionar os componentes do preço ofertado.

24.9. Declaração da licitante de que manterá profissionais necessários a execução dos serviços, com os perfis e qualificações mínimas exigidas no edital de licitação, mantendo o compromisso de atualizá-los e capacitá-los sempre que houver atualização tecnológica no parque computacional da ANAC, conforme modelo, ANEXO XXVI do edital.

24.10. **Qualificação Técnica da Contratada (apresentação obrigatória)**

24.11. Para fins de comprovação da qualificação técnica, é necessário apresentar os atestados indicados abaixo.

24.12. Atestados de Capacitação Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando ter prestado, em pelo menos 5 (cinco) estados da federação, para organizações públicas ou privadas, serviços especializados de suporte remoto e presencial (1º e 2º nível), 3º Nível com configuração mínima de:

24.12.1. Suporte e atendimento remoto e local a, no mínimo, 1.000 (mil) usuários de TI, cadastrados em uma única rede corporativa;

24.12.2. Suporte remoto e local a, no mínimo, 1.100 (mil e cem) estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Microsoft Windows na versão 10 ou superior (superior poderá ser qualquer das atualizações que a versão 10 tenha recebido) cadastrados em uma única rede corporativa;

24.12.3. Implementação e execução de, no mínimo, 4 (quatro) processos baseados nas disciplinas do ITIL V3 ou superior, utilizando ferramentas de Gestão de Serviços de TIC (ITSM); Dentre os processos devem constar 4 (quatro) dos seguintes: Cumprimento de requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Catálogo de Serviços, ou Gerenciamento de Disponibilidade.

24.12.4. Atendimento a pelo menos 10.000 (dez mil) chamados em um período de 12 (doze) meses;

24.13. Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprovem a execução de serviços de suporte à infraestrutura de TIC nas características abaixo relacionadas:

24.13.1. Prestação de serviços relativos à instalação, configuração, administração e suporte técnico em servidores e estações em ambiente Microsoft;

24.13.2. Instalação, operação e supervisão de, no mínimo a 200 (duzentos) servidores de processamento, físicos ou virtuais, em plataforma enterprise, bem como sua sustentação a serviços e aplicações, nas plataformas Microsoft Windows Server e Linux;

24.13.3. Instalação, configuração e administração de ambientes e servidores de virtualização;

24.13.4. Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte, e sustentação de ambiente de virtualização de servidores baseados na solução Microsoft Windows Server Hyper-V, na versão 2012 R2 ou superior;

24.13.5. Instalação, configuração e administração de redes LAN e WAN, com pelo menos 50 (cinquenta) switches, e pelo menos 1 (um) switch core de data center. O atestado deve indicar as marcas e modelos dos ativos administrados;

24.13.6. Configuração e administração de solução de SD-WAN com pelo menos 2 (duas) localidades e pelo menos 2 (dois) links WAN de acesso em cada localidade. O atestado deve indicar as marcas e modelos dos ativos administrados;

24.13.7. Configuração e administração de solução de otimização WAN com pelo menos 2 (duas) localidades. O atestado deve indicar as marcas e modelos dos ativos administrados;

24.13.8. Instalação, configuração e administração de solução de rede sem fio, composta de controladora centralizada, com pelo menos 75 (setenta e cinco) pontos de acessos gerenciados, sendo pelo menos 20 (vinte) em uma mesma localidade;

24.13.9. Instalação, configuração e operação de ferramentas de gerenciamento de backup, com a execução de pelo menos 50 (cinquenta) rotinas diárias;

24.13.10. Elaboração de desenho de soluções de infraestrutura de TIC, contemplando, no mínimo, 2 (dois) dos seguintes produtos e tecnologias: Microsoft Exchange Server 2013, Microsoft Skype Server 2013, Microsoft SharePoint 2013, ou versões superiores;

24.13.11. Administração, configuração, suporte e integração do serviço de diretório Microsoft Active Directory 2012 ou posterior com, no mínimo, 2 (dois) dos seguintes produtos e tecnologias: Microsoft Exchange Server 2013, Microsoft SharePoint 2013 e Microsoft Office 2013, ou versões superiores;

24.13.12. Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte, e sustentação de Sistemas de gerenciamento de Banco de Dados de, no mínimo, 2 (duas) das seguintes plataformas: Oracle 11g ou superior, Microsoft SQL Server 2012 ou superior, PostgreSQL, MySQL;

24.13.13. Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte, a equipamentos de segurança Firewall, IPS, Concentrador VPN e solução WAF com balanceador de aplicações, com pelo menos 2 (dois) ativos de cada tipo, sendo possível que as funções estejam agregadas em um mesmo ativo. O atestado deve indicar as marcas e modelos dos ativos administrados;

24.13.14. Instalação, configuração, administração, gerenciamento e sustentação de Central de Comunicação baseada na tecnologia VoIP, com pelo menos 1 (uma) controladora, 2 (dois) gateway de voz, e 600 (seiscentos) endepoint. O atestado deve indicar as marcas e modelos dos ativos administrados;

24.13.15. Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte, e sustentação de equipamentos de armazenamento baseados em redes SAN Fibre Channel, com pelo menos 1 par (2 switches) no mesmo Data Center. O atestado deve indicar as marcas e modelos dos ativos administrados;

24.13.16. Planejamento e implantação de monitoramento com operação em local adequado, em regime de 24 horas x 7 dias na semana, utilizando ferramentas de monitoramento de ambientes de TIC, para pelo menos 300 (trezentos) dispositivos e 1.000 (mil) elementos monitorados;

24.13.17. Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte, e sustentação da ferramenta de monitoração Zabbix.

24.14. A LICITANTE poderá apresentar mais de um atestado para fim de composição e comprovação da qualificação técnica. Os atestados devem possibilitar determinar de forma inequívoca o período de execução dos serviços.

24.15. Somente será aceito o somatório de Atestados de Capacidade Técnica para a obtenção do quantitativo mínimo exigido quando se referirem a contratos executados simultaneamente, sendo o período de simultaneidade de pelo menos 6 (seis) meses.

24.16. No conteúdo dos atestados deve constar expressamente o serviço que foi executado pelo licitante, a sua *"execução a contento"* e o item específico a ser comprovado.

24.17. Os atestados para comprovação da aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e volume ao demandado pela ANAC deverão ser emitidos, em documento timbrado, pela pessoa jurídica de direito público ou privado com a qual esta mantém (manteve) contrato de prestação de serviços, e

deverá conter o nome, cargo ou função, dados de identificação (CPF e identidade), telefone e e-mail de contato do(s) seu(s) emissor(es), que possibilitem à ANAC, por intermédio de seu Pregoeiro, caso julgue necessário, confirmar sua veracidade junto ao cedente emissor.

24.18. A ANAC reserva-se no direito de executar diligências para verificar e validar as informações prestadas no(s) atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) pelo vencedor do certame. Também poderão ser requeridos cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove, inequivocamente, a veracidade do(s) atestado(s).

24.19. O documento apresentado pela licitante para comprovação de sua qualificação técnica, além de possuir informações técnicas e operacionais suficientes para qualificar o escopo realizado, deverá conter dados que possibilitem à ANAC, por intermédio de seu Pregoeiro, caso julgue necessário, confirmar sua veracidade junto ao cedente emissor, como por exemplo: número e período de vigência do contrato, especificação do serviço executado, nome, cargo e telefone institucional para contato junto ao emitente.

24.20. No caso de atestados emitidos por empresas privadas, não serão aceitos aqueles emitidos por empresas do mesmo grupo empresarial da empresa proponente.

24.20.1. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

24.21. A contratada deverá apresentar de forma consolidada o correlacionamento dos itens referentes à Qualificação Técnicas presentes no Termo de Referência, com os documentos apresentados em sua proposta, conforme modelo constante do ANEXO XIII - Atendimento aos Critérios de Qualificação Técnica.

24.22. Juntamente com a documentação de habilitação a licitante deverá encaminhar também os seguintes documentos:

24.22.1. ANEXO IX - Termo de Vistoria Técnica; ou ANEXO XIV - Declaração de Responsabilidade da Não Realização da Vistoria;

24.22.2. ANEXO XVIII - Declaração de Contratos firmados com a Inciativa Privada ou com a Administração Pública Federal;

24.23. Em caso de eventual erro pelo licitante em não enviar quaisquer dos ANEXOS da proposta comercial ou da habilitação exigidos neste Termo de Referência, o pregoeiro poderá proceder com diligência para que, no prazo de 2 horas, seja providenciado o referido anexo.

25. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS

25.1. O valor global máximo a ser admitido por esta Agência para a presente contratação é de **R$ 14.403.569,02** (quatorze milhões, quatrocentos e três mil quinhentos e sessenta e nove reais e dois centavos), o qual corresponde ao custo total da contratação por 24 (vinte e quatro) meses de vigência do Contrato, devendo ser aí respeitados os valores máximos dos itens, bem como do Grupo, conforme Tabela a seguir:

Tabela 17 - Estimativas de Preços para o período de 24 meses.

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	Unidade de Medida	QTD	Valor Mensal/Unitário (R$)	Valor total para 24 meses (R$)
1	1	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO	Serviço Mensal	24	10.879,49	261.107,64
	2	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL	Serviço Mensal	24	68.528,06	1.644.673,46
	3	OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL)	Serviço Mensal	24	493.980,65	11.855.535,55
	4	MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)	Serviço Mensal	24	26.760,52	642.252,36
	Valor total do Grupo 1 (R$)					**14.403.569,02**

26. **DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

26.1. A indicação dos recursos orçamentários para atender a esta contração está disponibilizada no Edital do pregão.

27. **DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO**

27.1. será vedada a participação de empresas reunidas em consórcio, pois a aceitação de consórcios na disputa licitatória situa-se no âmbito do poder discricionário da Administração contratante, conforme art. 33, caput, da Lei nº 8.666/1993. Ademais, a experiência prática demonstra que as licitações que permitem esse tipo de participação são aquelas que envolvem serviços de grande vulto e/ou de alta complexidade técnica, o que não corresponde ao caso desta contratação. Salienta-se que, embora este tipo de contratação exija uma gama de conhecimentos técnicos e especializados, é um serviço comum e amplamente contratado por todos os órgãos/entidades da Administração Pública, mitigando, assim, a complexidade técnica da prestação dos serviços. Ademais, observou-se que nenhumas das contratações analisadas de serviços de Service Desk há permissão de consórcio, refletindo a forma isolada como as empresas atuam no setor, repercutindo numa maior disputa do certame.

Brasília - DF, 27 de julho de 2021.

Equipe de Planejamento da Contratação

Fiscal Requisitante	Fiscal Técnico	Fiscal Administrativo
Marcelo Nogueira Lino Matrícula: 21266557 Gerente de Infraestrutura Tecnológica	**Felipe Santos Sarmanho** Matrícula: 1737746 Analista Administrativo – TI	**Aderson de Lima Calazans** Matrícula: 1526378 Analista Administrativo

Aprovo.

Encaminha-se à *Gerência Técnica de Licitações e Contratos* para iniciar procedimento licitatório, segundo o art. 38 da Lei n° 8.666, de 21 de junho de 1993.

Autoridade Competente

Gustavo Sanches

Superintendente de Tecnologia da Informação

STI/ANAC

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229[illegible] SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1245

Documento assinado eletronicamente por **Felipe Santos Sarmanho**, **Analista Administrativo**, em 27/07/2021, às 15:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Documento assinado eletronicamente por **Aderson de Lima Calazans**, **Analista Administrativo**, em 27/07/2021, às 17:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Documento assinado eletronicamente por **Gustavo Sanches**, **Superintendente de Tecnologia da Informação**, em 28/07/2021, às 11:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Nogueira Lino**, **Gerente**, em 04/08/2021, às 14:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade, informando o código verificador **5906887** e o código CRC **33078EEF**.

ANEXOS

LISTAGEM DOS ANEXOS (documentos SEI nº 6006946, 5989485).

ANEXO II - INVENTÁRIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SERVIÇOS DE TI

ANEXO III - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI

ANEXO IV - MÉTODO DE MONITORAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TI

ANEXO V - NMSE

ANEXO VI - PERFIS PROFISSIONAIS

ANEXO VII - TERMO DE ESTABILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TI

ANEXO VIII - REQUISITOS TÉCNICOS DA SOLUÇÃO DE MONITORAÇÃO

ANEXO IX - TERMO DE VISTORIA TÉCNICA

ANEXO X - TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO

ANEXO XI - ESTIMATIVAS DE VOLUME

ANEXO XII - MODELO PROPOSTA

ANEXO XIII - ATENDIMENTO AOS CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PELA CONTRATADA

ANEXO XIV - DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA

ANEXO XV - MINUTA DE CONTRATO **(documentos SEI nº 5989485).**

ANEXO XVI - TERMO DE CAPACIDADE OPERACIONAL

ANEXO XVII - DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DO DECRETO Nº 7203

ANEXO XVIII - DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E COM A APF

ANEXO XIX - TERMO DE CIÊNCIA E RESPONSABILIDADE

ANEXO XX - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

ANEXO XXI - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

ANEXO XXII - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

ANEXO XXIII - TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO

ANEXO XXIV - TERMO DE CONHECIMENTO DE PROCESSO DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI

ANEXO XXV - ROL DE ATIVIDADES DA OPERAÇÃO INFRAESTRUTURA

ANEXO XXVI - TERMO DE COMPROMISSO ATUALIZAÇÃO PROFISSIONAL DA EQUIPE

ANEXO XXVII - CRONOGRAMA DE ATUALIZAÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI

ANEXO II: INVENTÁRIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SERVIÇOS DE TIC DA ANAC

Sumário

1. Serviços de TI 3
2. Lista de Sistemas com classificação de criticidade 5
3. Todos os Equipamentos e Recursos de TI que compõe os Data Centers 7
   3.1. Data Centers principais de provisão de serviços 7
      3.1.1. Servidores Físicos 7
      3.1.2. Servidores de Virtualização 8
      3.1.3. Servidores Virtuais 8
      3.1.4. Armazenamento de Dados (SAN – Storage Area Network) 9
      3.1.5. Equipamentos de Rede e Telecom (Data Centers) 9
      3.1.6. Equipamentos de Rede e Telecom (das salas técnicas) 11
      3.1.7. Solução de Rede sem fio (Wi-Fi) 11
      3.1.8. Solução SD-WAN / Otimização 12
      3.1.9. Solução de segurança 12
      3.1.10. Recursos de Softwares instalados nos Data Centers 13
      3.1.11. Facilities instalados nos Data Center (DF e RJ) 16
   3.2. CPD: Demais localidades 16
      3.2.1. Servidores Físicos 16
4. Redes/Telecom/MPLS – Localidades 18
   4.1. Links de comunicação 18
5. Informações e quantitativos relativos a atendimentos ao usuário de TI 18
   5.1. Usuários de TI da ANAC 18
   5.2. Equipamentos de TI disponíveis para os usuários 19
   5.3. Salas de Reunião/Videoconferências/Auditórios 19
   5.4. Recursos de Software disponíveis 20
   5.5. Localidades com salas de provas 21
   5.6. Total de chamados abertos em 2020/2021 21
   5.7. Total de chamados por Nível de Atendimento 22
   5.8. Total de chamados resolvidos pelo 1º e 2º níveis 22
   5.9. Total de chamados atendidos por Torre de Serviço (3º Nível) 23
   5.10. Total de chamados por Prioridade 23
   5.11. Top 15 solicitações por tipo 24
   5.12. Volumetria de atendimentos telefônicos (URA) 24
6. Listagem de contratos vigentes no contexto da STI/ANAC 25

1. Serviços de TI

Esses são os principais serviços de TI prestados pela Superintendência de Tecnologia da Informação – STI/ANAC para os servidores e colaboradores da ANAC, bem como em alguns casos para o público externo – regulados e cidadãos.

ESTE DOCUMENTO FOI INTENCIONAMENTO DEIXADO INCOMPLETO, E SERÁ ENTREGUE AOS LICITANTES POR OCASIÃO DA VISTÓRIA TÉCNICA.

ANEXO III: CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC (SERVICE DESK)

Considerações gerais

1. As atividades a serem executadas estão no Catálogo de Serviços discriminados abaixo**Erro! Fonte de referência não encontrada.**, não se restringindo apenas a estes, uma vez que este poderá ser aprimorado de acordo com as necessidades da ANAC, evolução ou implantação de serviços de TIC ou recomendações da Secretaria de Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, sempre observando as melhores práticas do mercado de TI.

2. As demandas de TI, devem ser classificadas como incidentes ou requisições, de acordo com as definições da ITIL v3. Também devem ser categorizadas conforme o Catálogo de Serviços, mecanismo pelo qual a demanda deve ser automaticamente distribuída para a fila de atendimento mais adequada.

3. Após a atribuição da prioridade e a categorização da demanda, de forma automática, a ferramenta de ITSM deverá definir o prazo de atendimento conforme metodologia definida no Termo de Referência e conforme os NMSE estabelecidos no Catálogo de Serviços.

4. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA deverá adequar o Catálogo de Serviços e realizar os ajustes necessários na ferramenta de ITSM adotada pela ANAC.

Serviços aos usuários comuns

Categoria	Atividade	Tipo	SLA (horas)
Gestão de acesso e conta de rede	Criar, ativar conta de rede	Requisição	4
	Desativar conta de rede	Requisição	4
	Atualizar dados de conta de rede	Requisição	4
	Desbloquear conta de rede ou redefinir senha de acesso	Incidente	2
	Solicitar acesso para serviços de TI	Requisição	4
	Solicitar acesso para sistemas corporativos	Requisição	4
	Revogar acesso para serviços de TI	Requisição	4
	Revogar acesso para sistemas corporativos	Requisição	4
	Relatar problema de acesso	Incidente	2
	Outras solicitações	Requisição	16
Computador e notebook	Instalar, movimentar, remover equipamentos	Requisição	8
	Configurar computador ou notebook	Requisição	4
	Instalar, atualizar, formatar sistema operacional	Requisição	8
	Instalar, atualizar ou remover software	Requisição	4
	Configurar software	Requisição	4
	Realizar manutenção preventiva e otimização	Requisição	16
	Relatar problema com computador ou notebook	Incidente	2
	Solicitar apoio para realizar backup de dados	Requisição	8
	Solicitar reparo ou substituição de equipamento	Incidente	2
	Recuperar dados a partir do backup	Incidente	2
Segurança de Redes e da Informação	Instalar, configurar, atualizar Token e Certificado Digital	Requisição	4
	Solicitar, renovar Token ou Certificado Digital	Requisição	16

	Relatar problema com Token ou Certificado Digital	Incidente	2
	Atualizar, configurar antivírus ou software de segurança	Requisição	4
	Remover vírus ou malware	Incidente	2
	Outras solicitações	Requisição	16
	Relatar incidente de segurança da informação	Incidente	2
Impressão/Digitalização/ Cópia e outros periféricos	Instalar, configurar, movimentar, remover impressora	Requisição	4
	Configurar Impressora no computador do usuário	Requisição	4
	Relatar problema com impressora	Incidente	2
	Trocar suprimento de Impressora	Requisição	4
	Tirar dúvida sobre Impressão/Digitalização/Cópia	Requisição	4
	Solicitar equipamento	Requisição	16
	Instalar, movimentar, substituir, remover equipamentos e periféricos	Requisição	4
	Relatar problema com equipamentos e periféricos	Incidente	2
	Efetuar análise e emitir laudo sobre equipamento	Requisição	16
Telefonia VoIP e Smartphone	Criar, Redefinir ou Bloquear PIN Number	Requisição	4
	Solicitar mudança de perfil de uso da telefonia	Requisição	4
	Instalar, remanejar, retirar aparelho telefônico	Requisição	4
	Instalar, configurar, atualizar softphone (Skype for Business)	Requisição	4
	Relatar problema com aparelho telefônico ou Softphone	Incidente	2
	Configurar Smartphone corporativo	Requisição	4
	Configurar wi-fi em smartphone corporativo	Requisição	4
	Configurar e-mail no smartphone corporativo	Requisição	4
	Realizar backup de Smartphone corporativo	Requisição	8
	Relatar problema em smartphone corporativo	Incidente	2
	Formatar, apagar dados	Requisição	8
	Instalar, configurar, alterar, excluir certificado digital	Requisição	4

	Recuperar dados a partir do backup	Incidente	2
	Outras solicitações	Requisição	16
	Acompanhar fornecedor de Equipamentos	Requisição	8
Internet, rede de dados e Wi-Fi	Solicitar mudança de perfil de acesso à Internet	Requisição	4
	Relatar bloqueio indevido de site	Requisição	4
	Solicitar liberação de site	Requisição	4
	Relatar problema de acesso a rede ou Internet	Incidente	2
	Ativar, configurar, testar, remanejar, desabilitar ponto de rede	Requisição	4
	Criar Vouchers para conexão Wi-Fi	Requisição	4
	Outras solicitações	Requisição	16
Eventos, reuniões e conferências	Acompanhar e prestar apoio técnico para reunião comum	Requisição	8
	Acompanhar e prestar apoio técnico para reunião de diretoria	Requisição	4
	Acompanhar eventos de treinamento	Requisição	8
	Agendar sessão de videoconferência - EXTERNA ou INTERNACIONAL	Requisição	8
	Agendar sessão de videoconferência - INTERNA	Requisição	8
	Agendar teste de videoconferência	Requisição	8
	Apoiar a audioconferência (programada)	Requisição	8
	Instalar, movimentar, remover equipamentos	Requisição	4
	Preparar sala de reunião, plenário, auditório e sala administrativa	Requisição	4
	Preparar sala para cursos, treinamentos ou provas	Requisição	8
	Relatar problema com videoconferência	Incidente	2
	Relatar problema com computador, projetor e periféricos em sala de reunião	Incidente	2
	Apoiar a configuração de computador, projetor e periféricos em sala de reunião	Requisição	4
Aplicações e Sistemas Corporativos	Solicitar acesso para sistemas corporativos	Requisição	4
	Relatar erro em sistema corporativo	Incidente	2
	Solicitar informação ou orientação	Requisição	8

	Criar questionário on-line de pesquisa (Lime Survey)	Requisição	4
	Solicitar acesso de administrador para questionário on-line de pesquisa (Lime Servey)	Requisição	4
Software, Aplicativo e Serviços em nuvem	Instalar, configurar, atualizar, remover software	Requisição	4
	Solicitar homologação/aprovação de software	Requisição	4
	Restaurar funcionamento de Software/Aplicativos	Incidente	2
	Outras solicitações	Requisição	16
	Solicitar acesso a aplicativos e serviços em nuvem	Requisição	4
	Solicitar acesso ao oneDrive	Requisição	4
	Relatar problema de acesso e autenticação	Incidente	2
Correio Eletrônico e Skype for Business	Relatar problema de e-mail	Incidente	2
	Relatar e-mail suspeito, malicioso ou SPAM	Incidente	2
	Efetuar bloqueio ou desbloqueio de remetente	Incidente	2
	Recuperar e-mail a partir do backup	Incidente	2
	Configurar Outlook	Requisição	4
	Compartilhar itens do Microsoft Outlook	Requisição	4
	Configurar e-mail no smartphone corporativo	Requisição	4
	Criar, alterar, configurar, excluir caixa de correio	Requisição	4
	Criar, alterar, configurar, excluir caixa de correio departamental	Requisição	4
	Criar, alterar, configurar, excluir lista de distribuição de e-mail	Requisição	4
	Atribuir permissões de acesso para caixa de correio	Requisição	4
	Atribuir permissões de acesso para caixa de correio departamental	Requisição	4
	Atribuir permissões de envio para caixa de lista de distribuição	Requisição	4
	Revogar permissões de acesso para caixa de correio	Requisição	4
	Revogar permissões de acesso para caixa de correio departamental	Requisição	4
	Revogar permissões de envio para caixa de lista de distribuição	Requisição	4
	Configurar PST ou Organizar Pastas do Outlook	Requisição	8

	Aumentar, diminuir quota de e-mail	Requisição	8
	Outras solicitações	Requisição	16
Pastas e arquivos de rede e SharePoint	Criar, excluir, alterar pasta compartilhada	Requisição	4
	Atribuir, alterar, excluir permissões de acesso à pasta compartilhadas	Requisição	4
	Configurar digitalização para pasta	Requisição	4
	Mapear pasta compartilhada	Requisição	4
	Criar, restaurar atalho para pasta compartilhada	Requisição	4
	Corrigir erro de compartilhamento	Incidente	2
	Instanciar, configurar, excluir site ou serviço do SharePoint	Requisição	8
	Atribuir, alterar, excluir permissões de acesso	Requisição	4
	Outras solicitações para SharePoint	Requisição	16
	Efetuar backup de pastas e arquivos	Requisição	8
	Recuperar dados a partir do backup	Incidente	2
Self-service BI (Power BI)	Instalar, configurar, atualizar software Power BI	Requisição	4
	Solicitar acesso a fonte de dados	Requisição	4
	Configurar conexão de dados para relatório e agendar atualização automática	Requisição	4
	Relatar problema com Power BI	Incidente	2
Teletrabalho	Solicitar acesso remoto (VPN)	Requisição	4
	Solicitar acesso remoto para sistema corporativo interno	Requisição	4
	Relatar problema	Incidente	2
Informação, Sugestão, Elogio e Crítica	Solicitar informação ou orientação	Requisição	4
	Fazer sugestão	Requisição	8
	Fazer elogio	Requisição	8
	Fazer crítica	Requisição	8
	Fale com o fiscal do contrato	Requisição	16

Serviços aos usuários avançados/específicos

Categoria	Atividade	Tipo	SLA (horas)
Desenvolvimento departamental	Solicitar ambiente de desenvolvimento departmental	Requisição	16
	Solicitar deploy de sistema departamental	Requisição	4
	Solicitar configuração de sistema departamental	Requisição	4
	Executar script de banco de dados (sistema departamental)	Requisição	4
	Solicitar informações ou logs de servidores, serviços ou sistemas	Requisição	8
	Configurar, alterar regras de firewall	Requisição	4
	Relatar problema em sistema departamental	Incidente	2
Gestor de Sistema	Atribuir, revogar permissões de acesso	Requisição	4
	Solicitar relatório de acessos	Requisição	8
Ponto focal de TI	Atender demanda especifica de TI	Requisição	16
	Solicitar informações sobre serviços ou sistema de TI	Requisição	8
Auditoria e apurações especiais	Solicitar relatório de acessos	Requisição	16
	Solicitar histórico de e-mail	Requisição	16
Apoio ao Planejamento e Gestão de TI	Administrar, configurar, parametrizar ferramenta de ITSM	Requisição	8
	Criar, administrar, modificar, excluir usuários e perfis na ferramenta de ITSM	Requisição	8
	Atender demanda de TI (projetizada)	Requisição	8
	Elaborar relatório de acompanhamento de processos ITIL	Requisição	16
	Elaborar relatórios relativos a Gestão de IT	Requisição	16
	Elaborar relatórios relativos a Projetos de TI	Requisição	16
	Relatar problema na ferramenta de ITSM	Incidente	2
Gestão do ChatBot	Inserção de serviço e treinar ChatBot	Requisição	16
	Corrigir serviço no ChatBot	Incidente	2

	Elaborar relatório de serviços do chatBot	Requisição	16
Telefonia Analógica e Digital	Gerar relatório de tarifador	Requisição	8
	Habilitar, alterar, configurar, excluir ramal em PABX	Requisição	4

Catálogo de Serviços Técnicos

Categoria	Atividade	Tipo	SLA (horas)
Torre de Data Center	Instalar,remover equipamento em rack	Requisição	16
	Criar Novo Perfil ou Template de Service Profile (Cisco UCS)	Requisição	16
	Configurar,Alterar,atualizar,remover Service Profile (Cisco UCS)	Requisição	8
	Atualizar firmware de equipamento (Cisco UCS, Rack Server, etc)	Requisição	16
	Provisionar Servidor em Lâmina	Requisição	8
	Provisionar Servidor em Rack	Requisição	8
	Acompanhar indicadores de monitoração de Facilites da Sala Segura	Requisição	8
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Organizar equipamentos,cabeamentos e demais elementos no Data Center, CPD e Sala Técnicas	Requisição	16
	Levantar informação em ambiente de Data Center	Requisição	8
	Outras configurações afetas a Torre de Data Center	Requisição	16
	Tratar incidente em Data Center, CPD ou Sala técnica	Incidente	2
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
	Incluir novos hosts no Hypervisor (Hyper-V, Oracle VM)	Requisição	8

Torre de Sistemas Operacionais	Ajustar configuração no Hypervisor (Hyper-V, Oracle VM)	Requisição	4
	Aplicar atualização no Hypervisor (Hyper-V, Oracle VM)	Requisição	8
	Instalar,Configurar,Atualizar Sistema Operacional (Windows, Linux, etc)	Requisição	8
	Instalar,Atualizar,Configurar, Remover Software em Servidor	Requisição	4
	Analisar e corrigir desempenho de sistema operacional	Incidente	4
	Migrar servidor via procedimento P2V	Requisição	16
	Atribuir, alterar, rRemover permissões de grupos/usuários em servidores	Requisição	4
	Clonar Servidor Virtual	Requisição	4
	Criar Template de Maquina Virtual no System Center VMM	Requisição	16
	Criar máquina virtual no Hyper-V (Windows ou Linux) usando template	Requisição	4
	Remover, desativar servidor físico ou virtual	Requisição	16
	Realizar Configuração Básica em Servidor	Requisição	8
	Instalar, atualizar componentes de drivers para sistemas operacionais	Requisição	16
	Definir, atualizar padrão de hardening para sistemas operacionais	Requisição	16
	Realizar Configuração de Hardware em Servidor Virtual	Requisição	8
	Realizar configuração no Configuration Manager	Requisição	8
	Realizar, remover snapshot de servidor virtual	Requisição	4
	Reiniciar servidores no Data Center (ou agendar)	Requisição	2
	Administrar,configurar,atualizar soluções de distribuição de atualizações de sistema operacional (WSUS, SCCM, etc)	Requisição	16
	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Corrigir scripts de automação	Incidente	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Sistemas Operacionais	Requisição	16

	Tratar incidente em servidor, serviço ou solução de TI	Incidente	2
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
Torre de Armazenamento e backup	Criar,configurar,alterar,atualizar,remover rotinas de Backup	Requisição	8
	Provisionar unidades de armazenamento (LUN, MTREE, NAS, SAS, etc)	Requisição	4
	Instalar,configurar,atualizar,remover cliente de Backup	Requisição	4
	Levantar Informação em ambiente de armazenamento e backup	Requisição	8
	Restaurar Dados de Banco de Dados	Incidente	2
	Restaurar Dados de Sistemas	Incidente	2
	Restaurar Dados de Usuários	Incidente	2
	Restaurar dados de outros tipos de backup	Incidente	2
	Restaurar backups históricos para fins de auditoria	Requisição	16
	Transportar fita de backup para/de localidade externa	Requisição	8
	Realizar configuração de funcionalidade em software/equipamento Storage	Requisição	16
	Realizar configuração de funcionalidade em software/equipamento Backup	Requisição	16
	Criar,configurar,alterar,atualizar,remover zoning, mask, etc em rede SAN	Requisição	4
	Ativar,desativar,configurar,alterar,desativar portas em switches SAN (realizar conexção física)	Requisição	4
	Realizar Snapshot, clone, sincronização sincrona ou assincrona de LUNs	Requisição	4
	Instalar,atualizar firwmare em equipamentos de armazanamento ou backup	Requisição	16
	Instalar,atualizar drivers em software de armazemento ou backup	Requisição	16
	Analisar e corrigir desempenho em rotina de backup	Incidente	4
	Analisar e corrigir desempenho de storage	Incidente	4
	Elaborar,atualizar,melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Corrigir scripts de automação	Incidente	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4

	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Armazenamento e backup	Requisição	16
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
	Tratar incidente em equipamento,ferramenta,solução de armazenamento ou backup	Incidente	2
Torre de Redes	Administrar, configurar, alterar, melhorar ativo, software ou solução de redes	Requisição	8
	Criar, alterar, melhorar, excluir redes, subredes e VLAN	Requisição	4
	Ativar circuito de dados	Requisição	8
	Configurar, ativar, alterar porta em switches ou roteadores	Requisição	4
	Habilitar ponto de rede	Requisição	4
	Instalar, substituir, remover equipamento roteador, switch, endpoint, ou outros	Requisição	8
	Reiniciar Ativo de Rede	Requisição	4
	Tratar Incidente em rede LAN	Incidente	2
	Tratar incidente em rede WAN	Incidente	2
	Tratar incidente em rede Wi-Fi	Incidente	2
	Tratar e acompanhar indisponibilidade de links contratados	Incidente	2
	Criar voucher para conexão Wi-Fi (WiFiGuest)	Requisição	4
	Organizar o cabeamento físico no data center, CPD ou salas técnicas	Requisição	16
	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviço de DHCP	Requisição	8
	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviço de DNS interno ou externo	Requisição	8
	Criar, alterar, remover reserva de endereço IP no serviço de DHCP	Requisição	4
	Criar, alterar, remover registros no serviço de DNS	Requisição	4
	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviço de NTP	Requisição	8
	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviço de QoS	Requisição	8
	Elaborar relatório sobre a Rede LAN/WAN/MPLS/Internet	Requisição	16

	Elaborar relatório e gráfico de consumo de rede (NetFlow)	Requisição	16
	Levantar informação em ambiente de Rede	Requisição	4
	Elaborar,atualizar,melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Corrigir scripts de automação	Incidente	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Redes	Requisição	16
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
	Tratar incidente em equipamento, ferramenta, solução de redes	Incidente	2
Torre de Telefonia	Criar, habilitar, alterar, excluir ramal ou configuração de ramal	Requisição	4
	Criar, alterar, excluir nome de ramal	Requisição	4
	Criar, alterar, excluir nome de ramal no Skype for Bussiness	Requisição	4
	Criar, alterar, cancelar, excluir PIN number (senha para ligações)	Requisição	4
	Reenviar, reativar PIN number (senha para ligações)	Requisição	4
	Criar, alterar, excluir padrão de discagem	Requisição	4
	Criar, alterar, excluir grupo de ramais	Requisição	4
	Instalar, substituir, remover aparelho telefônico	Requisição	4
	Instalar, atualizar firmware dos telefones VoIP	Requisição	8
	Configurar caixa ATA em FAX para comunicação com a rede LAN	Requisição	4
	Criar, alterar, excluir fidelidades de ramal	Requisição	4
	Administrar, configurar, alterar, melhorar ativo, software ou solução de Telefonia VoIP	Requisição	8
	Tratar incidente em solução de telefonia VoIP	Incidente	2
	Tratar incidente em ramal ou aparelho telefônico	Incidente	2
	Administrar, configurar, alterar, melhorar ativo, software ou solução de Videoconferência	Requisição	8

	Tratar incidente em solução de videoconferência	Incidente	2
	Instalar, substituir, remover equipemento de videoconferência	Requisição	4
	Preparar, apoiar a configuração de videoconferência com entidade externa	Requisição	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
	Outras configurações afetas a Torre de Telefonia	Requisição	16
Torre de Segurança	Criar, alterar, melhorar, remover regras de firewall	Requisição	4
	Criar, alterar, melhorar, remover regras ou políticas de IPS, IDS, Anti-DDoS, Anti-Spam, etc.	Requisição	4
	Instalar, atualizar firmware em equipamento de segurança	Requisição	16
	Instalar, atualizar atualizações de softwares ou soluções de segurança	Requisição	16
	Atualizar assinaturas de IPS, IDS, Anti-DDoS, Anti-Spam, antivirus, filtro de conteudo, etc.	Requisição	4
	Administrar, configurar, alterar, melhorar soluções de centralização de Logs (CIEM)	Requisição	8
	Administrar, configurar, alterar, melhorar soluções de auditoria	Requisição	8
	Administrar, configurar, alterar, melhorar soluções de Autoridade Certificadora	Requisição	8
	Criar, configurar, alterar, renovar, excluir, revogar Certificados Digitais	Requisição	4
	Elaborar,atualizar,melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Corrigir scripts de automação	Incidente	4
	Tratar incidentes de segurança ocorridos no ambiente de TI da ANAC	Incidente	2
	Elaborar e aplicar plano de contenção, mitigação de ataque ou espalhamento de praga	Incidente	2
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Conduzir, apoiar a análise de incidentes de segurança ocorridos no ambiente de TI da ANAC	Incidente	16
	Participar de grupo de trabalho DevOps	Requisição	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4

	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
	Outras configurações afetas a Torre de Segurança	Requisição	16
Torre de Aplicação e Operação	Realizar deploy de sistema corporativo	Requisição	4
	Realizar deploy de sistema departamental	Requisição	4
	Instalar, atualizar, remover software em servidor de aplicação	Requisição	4
	Configurar, modificar, remover configuração em servidor de aplicação	Requisição	4
	Analisar Logs de Erros de Sistemas e Servidores de Aplicação	Incidente	2
	Atribuir,alterar,remover permissões em pastas em servidores de aplicação	Requisição	4
	Coletar dados de servidores de aplicação	Requisição	4
	Configurar Profile de servidor de aplicação	Requisição	8
	Configurar aplicação no servidor	Requisição	4
	Configurar,alterar, atualizar, remover certificado digital em servidor de aplicação	Requisição	4
	Configurar,alterar,melhorar solução de Orquestração de containers (OpenShift, Kubernetes, Docker)	Requisição	8
	Tratar incidente em solução de Orquestração de containers (OpenShift, Kubernetes, Docker)	Incidente	2
	Configurar,alterar,melhorar solução de automação (Ansible, Puppet, Chef, etc)	Requisição	8
	Tratar incidente em solução de automação (Ansible, Puppet, Chef, etc)	Incidente	2
	Ajustar, parametrizar e implantarsoftwares/aplicações baseadas em Imagem Docker	Requisição	16
	Ajustar, parametrizar e implantar softwares/aplicações baseadas em Playbook Ansible	Requisição	16
	Participar de grupo de trabalho DevOps	Requisição	4
	Analisar desempenho de sistema/aplicação	Requisição	8
	Conduzir análise de incidentes de segurança ocorridos em sistema/aplicação	Incidente	8
	Configurar,atualizar Microsft TFS	Requisição	8
	Criar, alterar, remover Team Project no Microsoft TFS	Requisição	4
	Criar, alterar, remover Build/Release no Microsoft TFS	Requisição	8

	Configurar permissões de acesso de Administrador de Questionário no LimeSurvey	Requisição	4
	Criar Questionário On-Line no LimeSurvey	Requisição	4
	Instalar, administrar, configurar, alterar, melhorar software específico (PDC Score, AEDT, etc)	Requisição	8
	Tratar incidentes em sistema/aplicação	Incidente	2
	Definir,atualizar padrão de hardening para servidores de aplicação	Requisição	16
	Incluir, alterar, excluir arquivos, pastas em servidores de aplicação	Requisição	4
	Levantar Informação em ambiente de aplicação	Requisição	4
	Tratar Incidente em servidor de aplicação	Incidente	2
	Tratar indisponibilidade em software,ferramenta, solução de apoio	Incidente	2
	Instalar, atualizar, configurar, remover software/aplicativo em servidor	Requisição	4
	Criar, alterar, remover configuração na solução de WAF	Requisição	8
	Publicar sistema/aplicação na solução de WAF (Virtual Server, ASM, iRule, etc)	Requisição	4
	Criar, alterar, melhorar política da ASM (WAF)	Requisição	4
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Teste de Contiguência/Alta Disponibilidade	Requisição	16
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Elaborar,atualizar,melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Corrigir scripts de automação	Incidente	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Aplicação e Operação	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
Torre de Banco de Dados	Realizar, alterar, melhorar configuração do banco de dados	Requisição	8
	Criar, alterar, desbloquear, excluir usuário ou senha em banco de dados	Requisição	4
	Tratar erro de acesso ou execução em banco de dados	Incidente	2
	Analisar segurança de acesso em banco de dados	Requisição	8

Analisar e melhorar o desempenho de banco de dados	Requisição	8
Atribuir permissão em objetos/base de dados	Requisição	4
Executar script (banco de dados corporativo)	Requisição	4
Executar script (banco de dados de pratileira)	Requisição	4
Executar script (banco de dados departamental)	Requisição	4
Copiar dados ou estrutura de dados/schema	Requisição	8
Tratar incidentes de rotinas/jobs agendados	Incidente	2
Criar, alterar, excluir usuário/esquema de banco de dados	Requisição	4
Encerrar conexão de usuário em banco de dados	Incidente	2
Gerar relatório de diferenças entre bases de dados/esquemas	Requisição	8
Criar, implementar, alterar, melhorar rotinas de backup em banco de dados	Requisição	8
Instalar, atualizar versão de SGBD	Requisição	8
Levantar informação em ambiente de banco de dados	Requisição	4
Analisar e corrigir script de banco de dados	Incidente	2
Realizar backup de esquema/base de dados	Requisição	4
Criar, alterar, melhorar, remover rotina de backup em banco de dados	Requisição	8
Realizar configuração e manutenção de rotinas de backup RMAN	Requisição	8
Realizar engenharia reversa de estrutura ou objetos de banco de dados	Requisição	4
Realizar restore de banco de dados	Incidente	2
Tratar incidente em servidor de banco de dados	Incidente	2
Configurar, alterar, melhorar servidor de relatórios (Power BI Server, Qlik Sense, etc)	Requisição	4
Atualizar versão do servidor de relatórios (Power BI Server, Qlik Sense, etc)	Requisição	8
Configurar, alterar, melhorar solução de Business Intelligence (BI)	Requisição	4
Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Requisição	16
Corrigir scripts de automação	Incidente	4

	Administrar, configurar, alterar, melhorar infraestrutura de ETL	Requisição	8
	Implantar, monitorar rotinas de ETL	Requisição	4
	Tratar erro e falha de rotina ETL	Incidente	2
	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviços do Oracle APEX	Requisição	8
	Analisar e corrigir desempenho em servidor de banco de dados	Incidente	4
	Analisar e propor melhoria para o desempenho de rotina ETL	Incidente	8
	Elaborar, analisar, executar, melhorar rotinas de migração de dados	Requisição	16
	Participar de grupo de trabalho DevOps	Requisição	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
	Outras configurações afetas a Torre de Banco de Dados	Requisição	16
Torre de Colaboração	Criar, alterar, configurar, excluir GPO	Requisição	8
	Criar, alterar, configurar, excluir Sites, OU, e outros objetos	Requisição	8
	Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de Active Directory	Requisição	8
	Criar, alterar, excluir, administrar usuários ou grupos no Active Directory	Requisição	4
	Tratar incidente no serviço no Active Directory	Incidente	2
	Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de Correio Eletrônico	Requisição	8
	Criar, alterar, excluir, administrar caixa de e-mail individual ou departamental	Requisição	4
	Tratar incidente no serviço de Correio Eletrônico	Incidente	2
	Alterar permissões de destinatário ou remetente em caixa de e-mail	Requisição	4
	Atribuir, alterar, excluir permissões em e-mails institucionais	Requisição	4
	Criar, alterar, excluir, administrar listas de distribuição	Requisição	4
	Bloquear remetentes no servidor de Correio Eletrônico	Requisição	4
	Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de DNS	Requisição	8

Criar, alterar, excluir, administrar registros DNS	Requisição	4
Tratar incidente no serviço de DNS	Incidente	2
Analisar motivo de mensagem que não foi enviada ou recebida	Incidente	2
Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de File Server e DFS	Requisição	8
Atribuir, alterar, excluir permissões em pastas corporativas	Requisição	4
Criar, alterar, movimentar, copiar, excluir pastas corporativas	Requisição	4
Corrigir problemas de acesso em pastas corporativas	Incidente	2
Tratar incidente no serviço de File Server	Incidente	2
Administrar, configurar, alterar serviço de Servidor de impressão	Requisição	8
Adionar, alterar, remover impressora no servidor de impressão	Requisição	4
Tratar incidente em servidor de impressão	Incidente	2
Administrar, configurar, alterar serviço de SCCM	Requisição	8
Criar, configurar, alterar, excluir deploy de software via SCCM	Requisição	4
Criar, configurar, alterar, excluir Medição de Software via SCCM	Requisição	8
Criar, configurar, alterar, excluir recursos do SCCM	Requisição	8
Tratar incidente no serviço de SCCM	Incidente	2
Administrar, configurar, alterar serviço de SCOM	Requisição	8
Instalar, configurar, parametrizar, alterar, excluir agente de monitoração SCOM	Requisição	8
Instalar, atualizar versão de software de colaboração	Requisição	16
Elaborar,atualizar,melhorar scripts de automação	Requisição	16
Corrigir scripts de automação	Incidente	4
Criar, alterar, administrar, excluir agendamento de scripts	Requisição	4
Administrar, configurar, alterar serviço de SharePoint	Requisição	8
Criar, configurar, alterar, excluir site ou subsite no SharePoint	Requisição	4
Configurar permissões de acesso no serviço de SharePoint	Requisição	4

	Tratar incidente no serviço de SharePoint	Incidente	2
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Levantar informação em ambiente de colaboração	Requisição	4
	Tratar Incidente Em Servidores de Colaboração	Incidente	2
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Colaboração	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
Torre de Nuvem Computacional (IaaS, PaaS, SaaS)	Realizar estimativa de custo para serviço de nuvem	Requisição	16
	Criar, administrar, modificar, excluir recursos em nuvem	Requisição	8
	Elaborar relatório de consumo de créditos em nuvem	Requisição	8
	Criar, administrar, modificar, excluir usuários e perfis de administração de nuvem	Requisição	8
	Tratar Incidente Em Servidores de Monitoração	Incidente	2
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Nuvem Computacional (IaaS, PaaS, SaaS)	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
Monitoração	Criar, cadastrar, alterar, excluir itens de monitoração	Requisição	4
	Administrar, configurar, ajustar, melhorar ferramentas de monitoração	Requisição	8
	Cadastrar, alterar scheduled downtime	Requisição	4
	Elaborar relatório de disponibilidade de serviços ou solução de TI	Requisição	8
	Elaborar relatório de incidente de serviços ou solução de TI	Requisição	8
	Tratar Incidente Em Servidores de Monitoração	Incidente	2
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4

	Outras configurações afetas a Torre de Monitoração	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16

STI/GEIT/DiretrizesInfraestruturaTI/DiretrizGeral-MonitoramentoAtivos

De WIKI ANAC

Voltar para: Diretrizes de Infraestrutura de TI

Índice

- 1 **Histórico de Versões**
- 2 **Objetivo**
- 3 **Diretrizes Gerais**
- 4 **Zabbix**
- 5 **Requisitos de Monitoração**
- 6 Monitoração padrão para todos os hosts
- 7 **Acesso à Internet (proxy e filtro de conteúdo)**
- 8 **Rede Wi-Fi**
- 9 **Correio eletrônico**
- 10 **Portal Internet ANAC**
- 11 **Intranet ANAC**
- 12 **Aplicações Web – Corporativas**
- 13 **Aplicações Web – Departamentais**
- 14 **Aplicações Web – MicroServiços**
  - 14.1 Listagem de aplicações a ser monitorada
- 15 **SEI – Sistema Eletrônico de Informações**
- 16 **Portal de Capacitação EAD (Moodle)**
- 17 **Sistema de biblioteca (Pergamum)**
- 18 **Portal de colaboração (SharePoint/Project)**
- 19 **Compartilhamento de Arquivos**
- 20 **Skype for Business (Lync)**
- 21 **Serviço de impressão (print server, OCR)**
- 22 **PDC Score (software específico de Aviação Civil)**
- 23 **PZRnet (software específico de Aviação Civil)**
- 24 **Infraestrutura de ALM (Application Lifecycle Management)**
- 25 **Ferramenta de ETL (Power Center)**
- 26 **Qlik Sense**
- 27 **Telefonia VoIP**
- 28 **Videoconferência**
- 29 **Serviço SFTP**
- 30 **Sistema de compartilhamento de arquivos (OpenUpload)**
- 31 **Portal de Serviços ANAC (ITSM – CITSmart)**
- 32 **WikiANAC (MediaWiki)**
- 33 **SQL Server Integration Services (SSIS)**
- 34 **Power BI Report Server**

Histórico de Versões

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1270

Versão	Data	Responsável	Descrição [Ocultar]
1.0	11/04/2019	Willian Bicalho Felipe Sarmanho	Elaboração final da primeira versão do documento.
2.0	05/05/2021	Marcelo Fleury	Remoção do cálculo de disponibilidade dos serviços "Skype for Business", "MS Datazen" e "SAP Business Object". Inclusão dos serviços "Power BI Report Server" e "SQL Server Integration Services (SSIS)" no cálculo de disponibilidade.
2.1	24/07/2021	Felipe Sarmanho	Revisão completa da diretriz. Remoção de informações obsoletas. Inclusão do serviço de SSO da ANAC (Keycloak). Detalhamento de aplicações coporativas e microserviços.

Objetivo

O objetivo principal desta página é documentar os padrões e diretrizes relacionadas aos serviços de Monitoramento de Infraestrutura de Serviços de TIC.

Diretrizes Gerais

Todos os serviços de TIC devem ser monitorados de forma mais representativa possível. Para isso, os dados brutos necessários para dar suporte ao monitoramento podem ser originados de computação de métricas, arquivos de logs, traces e demais fontes que se fizerem necessárias.

Os serviços que possuem características de tolerância a falhas (failover) devem ter a monitoração configurada de tal forma que essa característica seja considerada no cálculo da disponibilidade, porém ainda assim é necessário que haja a monitoração dos elementos a fim de que os incidentes sejam tratados sem que haja indisponibilidade do serviço.

Será considerada a indisponibilidade do serviço quando houver indisponibilidade total ou parcial de parte dos componentes.

Se o valor de qualquer métrica ultrapassar um limite definido, o sistema deverá gerar um alerta em até 5 minutos para habilitar um operador ou acionar procedimento automático de workaround (se disponível). A solução definitiva do problema deve ser fornecida conforme níveis mínimos de serviço estabelecidos em contrato de suporte a infraestrutura.

Para reduzir as intervenções por falso-positivos, deverão ser considerados os conceitos de soft-state e hard-state para os alertas. Somente incidente em hard-state serão considerados para cálculo de indisponibilidade.

Se a verificação de qualquer componente dos serviços não for capaz de ser realizada por qualquer motivo será, por padrão, considerada como indisponibilidade.

Em caso de indisponibilidade de alguma solução monitorada, o operador de monitoramento deve ser capaz de determinar quais partes/componentes do serviço estão funcionando normalmente e quais partes estão enfrentando problemas.

Todo novo Serviço de TIC da ANAC deve ter monitoramento configurado como parte de sua implantação.

Linhas de Base (baselines) devem ser coletadas para todas os serviços de alta e média criticidade em momentos que os serviços estão operando com carga típica de forma a possibilitar a análise de problemas de performance. A lista de Soluções de TIC da ANAC consta do link Mapeamento e Inventário de Ativos de Tecnologia da Informação.

A interface da ferramenta de monitoramento deve estar disponível para os servidores da GEIT e demais interessados que forem autorizados.

Os usuários devem possuir os privilégios mínimos necessários para executarem suas atividades.

Dispositivos de rede que não permitam instalação do agente Zabbix devem ser monitorados através do uso do protocolo SNMP.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1271

Zabbix

A ferramenta atualmente utilizada para monitoramento dos Serviços de TIC na ANAC é Zabbix 4.2.0.

Uma nova release estável do Zabbix é lançada a cada 1,5 ano com atualizações pelos 5 anos seguintes. A partir da data de lançamento, deve-se realizar atualização do Software na ANAC em até 3 meses. No momento da produção deste documento, a versão mais recente é a 5.4.

Os agentes e proxies devem ser configurados em modo ativo de forma que possam iniciar conexão com o servidor.

A frequência mínima para realizar verificações nos targets deve ser 1 vez por minuto.

A base de dados do Zabbix deve manter dados por período mínimo de 5 anos. Após tal período, os dados devem ser armazenados externamente e deletados da base. Deve-se manter backup de tais arquivos por um período mínimo de 5 anos ou conforme determinado pelas as Diretrizes de Cópias de Segurança (Backup e Restore).

Os logs de operação do Zabbix devem ser armazenados como backup por um período mínimo de 5 anos ou conforme determinado pelas Diretrizes de Cópias de Segurança (Backup e Restore).

Os processos do servidor Zabbix e dos agentes Zabbix devem ser executados com usuários diferentes para evitar acesso indevido a dados sensíveis do servidor.

Deve-se utilizar codificação UTF-8 (única oficialmente suportada).

Deve-se configurar SSL para o frontend do Zabbix de forma a possibilitar acesso https.

Templates devem ser sempre utilizados, mesmo na configuração de um único host ou target.

Requisitos de Monitoração

Monitoração padrão para todos os hosts

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
[null Host]	Disponibilidade do host e Desempenho de rede. ▪ Deve usar comando de ping ou similar usando como referência o hostname. Deve usar parâmetros padrões do comando ping, disparando 4 pacotes de 64 bytes. ▪ Deve retornar tempo de resposta médio (TRmed), quantidade ou percentual de pacotes perdidos	3 min	20% de pacotes perdidos --- TRmed > 200ms	Unrachable --- 50% de pacotes perdidos --- TRmed > 500ms	3 soft-states
	Uptime	1 hora	-----	------	-----
	Consumo de Memória, considerando memória física	5 min	80%	90%	3 soft-states
	CPU, composto pela média dos cores (vCPU) disponíveis	5 min	80%	90%	3 soft-states
	Disco até 500 GB de tamanho total	5 min	80% usado	90% usado	3 soft-states
	Disco acima de 500 GB de tamanho total	5 min	menos 30 GB de espaço livre	menos de 10GB de espaço livre	3 soft-states

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1272

Composição da medição da disponibilidade

Os requisitos de monitoração dos hosts descritos acima são genéricos para todos os hosts, e poderão ser modificados em caso específicos, conforme necessidade de cada serviço ou solução de TIC.

A medição de disponibilidade também poderá ser composta por itens de monitoração dos hosts, caso a caso.

Acesso à Internet (proxy e filtro de conteúdo)

O serviço de acesso irá representar de forma conjunta a utilização e consulta à internet por parte dos usuários internos da ANAC e também o serviço de disponibilização na internet de acessos na internet dos serviços de TI da ANAC.

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Links de internet	Disponibilidade dos links internet, usando comando de ping tendo como alvo um IP/host na Internet, devendo retornar o tempo de resposta. Foi configurada disponibilidade com base no IP externo do roteador de internet na ANAC.	1 min	TMRep > 500 miliseg.	TMRep > 1 seg. -------- Timeout	3 soft-states
	Volume de download e upload	20s	----		3 soft-states
Consulta DNS externa	Verificar a resolução de nomes na internet sem fazer uso de cache local do DNS. Recomenda-se consulta a partir de cada localidade com saída internet dos endereços dns dos root hints da internet, sem utilização de cache de dns.	1 min	----	Falha na resolução	3 soft-states
SandBox	Disponibilidade dos SandBox TEs - Theat emulates	1 min	TMRep > 500 miliseg.	TMRep > 1 seg. -------- Timeout	3 soft-states

Composição da medição da disponibilidade

- Links de internet
- Consulta DNS externa
- Sandbox

Rede Wi-Fi

Corresponde aos recursos que viabilizam o acesso a rede sem fio (Wi-Fi) no ambiente da ANAC, devendo considerar todos os segmentos e SSID disponibilizados. Deve considerar basicamente o acesso dos clientes/dispositivos à rede lógica da ANAC, ou seja, deve verificar a capacidade de o cliente/dispositivo conectar, se autenticar e obter endereço IP nessa infraestrutura, além de poder usa-la para acesso a outros serviços que por ventura estejam disponibilizados para acesso por meio da rede Wi-Fi.

Não compõe a disponibilidade desse serviço o funcionamento dos demais serviços de TI, como por exemplo serviço de acesso à internet, aos sistemas corporativos, e etc, pois esses serão monitorados em seu próprio escopo de monitoração.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1273

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Access Points (roteadores Wi-Fi)	Disponibilidade dos Access Points (ping)	1 min	----	Timeout	3 soft-states
Controladora Wi-Fi	Disponibilidade da controladora Wi-Fi (ping)	3 min	----	Timeout	3 soft-states
Servidor de autenticação (Radius)	Disponibilidade (ping) do servidor Raidus	1 min	----	Timeout	3 soft-states
	Teste de autenticação utilizando usuário e senha próprio para o teste, sem considerar possibilidade de cache	3 min	----	Falha de autenticação	3 soft-states

Composição da medição da disponibilidade

- Access Points
- Servidor de autenticação

Correio eletrônico

O serviço de correio eletrônico na ANAC corresponde à solução de Microsoft Exchange 2013.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1274

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
1) Svc Active Directory Topology 2) Svc Anti-spam Update 3) Svc DAG Management 4) Svc Diagnostics 5) Svc EdgeSync 6) Svc Frontend Transport 7) Svc Health Manager 8) Svc Information Store 9) Svc Mailbox Assistants 10) Svc Mailbox Replication 11) Svc Mailbox Transport Delivery 12) Svc Mailbox Transport Submission 13) Svc Replication 14) Svc RPC Client Access 15) Svc Search 16) Svc Search Host Controller 17) Svc Service Host 18) Svc Throttling 19) Svc Transport 20) Svc Transport Log Search	Monitorar em todos os hosts se o serviço está no ar.	3 min	----	Serviço parado.	3 soft-states

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1275

21) Svc Unified Messaging 22) Svc Unified Messaging Call Router					
Exchange Database	O tamanho disponível das databases	5 min	80% usado	90% usado	3 soft-states
Teste de fluxo de mensagem	PowerShell "Test-Mailflow -AutoDiscoverTargetMailboxServer" - Executado sobre servidores mailbox com caixas ativas	10 min	Falha pelo menos 1 servidor	Failure	3 soft-states
Teste de conectividade (OWA)	Powershell "Invoke-MonitoringProbe -Identity Owa.Protocol\OwaSelfTestProbe -Server [Server FQDN]" - Executado para todos os servidores CAS e Mailbox	5 min	Falha pelo menos 1 servidor	Failure	3 soft-states
Teste de conectividade (Outlook)	Test-OutlookConnectivity -RunFromServerId [Server FQDN] -ProbeIdentity OutlookMapiHttpSelfTestProbe Teste powershel aplicado sobre todos os servidores infraestrutura de Exchange irá indicar de todos os servidores que devem responder por conectividade quais estão com problema.	5 min	Falha pelo menos 1 servidor	Falha em 100%	3 soft-states
Office Online Server (OOS)	O funcionamento do Office Online Server (OOS) Verificar a URL principal do serviço. Deve retornar código HTTP e tempo de resposta. Deve verificar string existente no site da ANAC.	1 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states

Composição da medição da disponibilidade

- Os seguintes serviços do Exchange: Information Store, Active Directory Topology, Transport, Frontend Transport, RPC Client Access.
- Teste de fluxo de mensagem
- Teste de conectividade (OWA)
- Teste de conectividade (Outlook)
- Serviço do Office Online Server (OOS)

Referências

- Generate Health Report for an Exchange Server 2016/2013/2010 Environment: https://gallery.technet.microsoft.com/office/Generate-Health-Report-for-19f5fe5f
- Reliability Workbook for Exchange 2010 Mailbox Services (MOF – Microsoft Operations Framework)
- https://testconnectivity.microsoft.com/

Portal Internet ANAC

O portal Internet da ANAC é suportado pela plataforma de CMS Plone e depende de outros componentes tais como repositório de arquivos (NFS) e cache (Varnish).

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1276

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Serviços/Processos do Plone	Deve verificar o serviço do Web Server, Application Server e processos do Zope/Plone.	1 min	----	Serviço parado.	3 soft-states
Repositório NFS	Disponibilidade e acesso ao NFS	1 min	----	Acesso com falha	3 soft-states
Serviços do Varnish	Deve verificar o serviço do Varnish.	1 min	----	Serviço parado.	3 soft-states
Serviços do Nginx	Deve verificar o serviço do web server.	1 min	----	Serviço parado.	3 soft-states
URL Principal	Verificar a URL principal do site: http://www.anac.gov.br Deve retornar código HTTP e tempo de resposta. Deve verificar string existente no site da ANAC.	1 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
URL Administrativa	Verificar a URL principal do site: https://www.anac.gov.br/login Deve retornar código HTTP e tempo de resposta. Deve verificar string existente no site da ANAC.	1 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states

Composição da medição da disponibilidade

- Serviços/Processos do Plone
- Repositório NFS
- Serviços do Varnish
- URL Principal

Intranet ANAC

O portal Intranet da ANAC é suportado pela plataforma de CMS Plone e depende de outros componentes tais como repositório de arquivos (NFS) e cache (Varnish).

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1277

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Serviços/Processos do Plone	Deve verificar o serviço do Web Server, Application Server e processos do Zope/Plone.	1 min	----	Serviço parado.	3 soft-states
Repositório NFS	Disponibilidade e acesso ao NFS	1 min	----	Acesso com falha	3 soft-states
Serviços do Varnish	Deve verificar o serviço do Varnish.	1 min	----	Serviço parado.	3 soft-states
Serviços do Nginx	Deve verificar o serviço do web server.	1 min	----	Serviço parado.	3 soft-states
URL Principal	Verificar a URL principal do site: http://www.anac.gov.br Deve retornar código HTTP e tempo de resposta. Deve verificar string existente no site da ANAC.	1 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
URL Administrativa	Verificar a URL principal do site: https://www.anac.gov.br/login Deve retornar código HTTP e tempo de resposta. Deve verificar string existente no site da ANAC.	1 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states

Composição da medição da disponibilidade

- Serviços/Processos do Plone
- Repositório NFS
- Serviços do Varnish
- URL Principal

Aplicações Web – Corporativas

A monitoração das aplicações Web devem ser realizadas individualmente para cada aplicação conforme requisitos a seguir. A lista de todas as aplicações corporativas e departamentais da ANAC consta do link Mapeamento e Inventário de Ativos de Tecnologia da Informação.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1278

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Serviço/Processo do servidor de aplicação	Deve monitorar o serviço do web server, application server, processo ou application pool, conforme o caso.	3 min	----	Serviço parado.	3 soft-states
Principais URL (exemplo: login)	Deve realizar um comando GET HTTP/S. Deve retornar o código HTTP da resposta, o tempo de resposta. Para garantir que a resposta se trata da aplicação desejada deve verificar a existência de string específica da aplicação.	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
Banco de dados	Verificar conectividade com o banco de dados. Conexão TCP na porta de cada base de dados.	3 min	----	Não disponível.	3 soft-states
Verificar os Webservices disponibilizados.	Deve realizar um comando GET HTTP/S para WebServices	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states

Composição da medição da disponibilidade

- Serviço/Processo do servidor de aplicação
- Principais URL
- Banco de dados
- Verificar os Webservices disponibilizados.

Aplicações Web – Departamentais

A monitoração das aplicações Web devem ser realizadas individualmente para cada aplicação conforme requisitos a seguir. A lista de todas as aplicações corporativas e departamentais da ANAC consta do link Mapeamento e Inventário de Ativos de Tecnologia da Informação.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1279

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Serviço/Processo do servidor de aplicação	Deve monitorar o serviço do web server, application server, processo ou application pool, conforme o caso.	3 min	----	Serviço parado.	3 soft-states
Principais URL (exemplo: login)	Deve realizar um comando GET HTTP/S. Deve retornar o código HTTP da resposta, o tempo de resposta. Para garantir que a resposta se trata da aplicação desejada deve verificar a existência de string específica da aplicação.	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
Banco de dados	Verificar conectividade com o banco de dados. Conexão TCP na porta de cada base de dados.	3 min	----	Não disponível.	3 soft-states
Verificar os Webservices disponibilizados.	Deve realizar um comando GET HTTP/S para WebServices	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states

Composição da medição da disponibilidade

- Serviço/Processo do servidor de aplicação
- Principais URL
- Banco de dados
- Verificar os Webservices disponibilizados.

Aplicações Web – MicroServiços

A monitoração das aplicações na arquitetura de microseviço devem ser realizadas individualmente para cada "domínio de informação" conforme requisitos a seguir.

O **domínio de informação** representa um assunto e pode conter vários end-points de serviços.

O **end-point** é o microserviço propriamente dito. O end-point na arquitetura atual da ANAC, corresponder a um processo java que atende a requisições HTTP. Cada end-point tem um ciclo de vida próprio.

Por exemplo, o domínio de informação "Aeronave", possui os end-points: Aeronaves, Naotripulada, Operadores.

Monitoração geral para todos os microserviços. São os microserviços de infraestrutura.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1280

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Serviço/Processo do servidor Web de front-end	Deve monitorar o serviço do web server, application server, processo ou application pool, conforme o caso.	3 min	----	Serviço parado.	3 soft-states
Aplicação Registry (Eureka)	Monitorar a aplicação Eureka (https://sistemas.anac.gov.br/registry)	1 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
Processo Java da aplicação Registry (Eureka)	(informativo) Monitorar o uso de memoria do processo java (Heap, total e usado)	3 min	sem trigger	sem trigger	sem trigger
Aplicação Keycloak (sso)	Monitorar a aplicação Keycloak (https://sistemas.anac.gov.br/keycloak (https://sistemas.anac.gov.br/registry))	1 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
Aplicação Monitor (Hystrix)	Monitorar a aplicação Histrix (https://sistemas.anac.gov.br/monitor)	1 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
Processo Java da aplicação Monitor (eureka)	(informativo) Monitorar o uso de memoria do processo java (Heap, total e usado)	3 min	sem trigger	sem trigger	sem trigger
Aplicação Kibana (serviço de logs para microserviços)	Monitorar o Heath Status do Kibana e elastic Search. https://sistemas.anac.gov.br/kibana/ (https://sistemas.anac.gov.br/kibana/_cat/health) https://sistemas.anac.gov.br/kibana/_cat/health	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states

Composição da medição da disponibilidade

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1281

- Serviço/Processo do servidor Web de front-end
- Aplicação Registry
- Aplicação Keycloak
- Aplicação Monitor
- Aplicação Kibana

Monitoração especifica para cada aplicação microserviço (domínio de informação).

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1282

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Serviço/Processo do servidor de aplicação	Deve monitorar se o processo Java está em execução.	3 min	----	Serviço parado.	3 soft-states
URL do end-point dos microserviços	Deve realizar um comando GET HTTP/S. Deve retornar o código HTTP da resposta, o tempo de resposta. Em geral a resposta esperada pela monitoração será o código HTTP 403, que indica acesso não autorizado, já que não será testada a autenticação no microserviço, e a negativa de acesso indica o correto funcionamento do microserviço. **Esse monitoramento deverá ser feito diretamente para o servidor que hospeda o end-point, em sua porta específica.** Para garantir que a resposta se trata da aplicação desejada deve verificar a existência de string específica da aplicação.	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 500 ---------- Code 404 ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
Acesso ao microserviços (pelo BigIP)	Deve realizar um comando GET HTTP/S. Deve retornar o código HTTP da resposta, o tempo de resposta. Em geral a resposta esperada pela monitoração será o código HTTP 403, que indica acesso não autorizado, já que não será testada a autenticação no microserviço, e a negativa de acesso indica o correto funcionamento do microserviço. **Esse monitoramento deverá ser da URL publicada para o microserviços, conforme tabela abaixo.** Para garantir que a resposta se trata da aplicação desejada deve verificar a existência de string específica da aplicação.	1 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 500 ---------- Code 404 ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	1 soft-states
URL de Gateway para o microserviço (ou domínio de informação)	Deve realizar um comando GET HTTP/S. Deve retornar o código HTTP da resposta, o tempo de resposta. Esse monitoramento deverá ser feito diretamente para o servidor que hospeda o end-point, em sua porta específica. Para garantir que a resposta se trata da aplicação desejada deve verificar a existência de string específica da aplicação.	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
Acesso ao gateway (pelo BigIP)	Deve realizar um comando GET HTTP/S. Deve retornar o código HTTP da resposta, o tempo de resposta. Em geral a resposta esperada pela monitoração será o código HTTP 403, que indica acesso não autorizado, já que não será testada a autenticação no microserviço, e a negativa de acesso indica o correto funcionamento do microserviço. **Esse monitoramento deverá ser da URL publicada para o microserviços, conforme tabela abaixo.** Para garantir que a resposta se trata da aplicação desejada deve verificar a existência de string específica da aplicação.	1 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ----------	Code 500 ---------- Code 404 ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	1 soft-states

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1283

			String diferente da esperada		
Banco de dados	Verificar conectividade com o banco de dados. Conexão TCP na porta de cada base de dados.	3 min	----	Não disponível.	3 soft-states
Processo Java da aplicação de cada microserviço/end-point/gateway	(informativo) Monitorar o uso de memoria do processo java (Heap, total e usado), para todos os procesoss dos end-points.	3 min	sem trigger	sem trigger	sem trigger
Verificar os Webservices de dependência.	Eventualmente, cada end-point ou microserviço terá dependência de determinados Webserviços, disponibilizados pela ANAC ou por terceiros, para seu correto funcionamento. Deve realizar um comando GET HTTP/S, para o WSDL ou equivalente. Deve retornar o código HTTP da resposta, o tempo de resposta. Para garantir que a resposta se trata da aplicação desejada deve verificar a existência de string específica da aplicação.	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states

Composição da medição da disponibilidade

- TODOS OS ITENS da composição da disponibilidade geral.
- Acesso ao end-point (através do BigIP)
- Acesso ao gateway (através do BigIP)
- Banco de dados
- Webservices de dependência

Listagem de aplicações a ser monitorada

Está listagem de controle de microserviços é temporária e será substituída oportunamente pela informação cadastrada e pesquisável no CMDB que está em elaboração pela GEIT/Global Web.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1284

NOME	Dominio	Endpoint	URL
AERODROMO-AERODROMO-V1	aerodromo	aerodromo-v1	https://sistemas.anac.gov.br/api/aerodromo/aerodromo-v1/
AERODROMO-AERODROMO-V2	aerodromo	aerodromo-v2	https://sistemas.anac.gov.br/api/aerodromo/aerodromo-v2/
AERODROMO-CODIGOSASSOCIACOES	aerodromo	codigosassociacoes	https://sistemas.anac.gov.br/api/aerodromo/codigosassociacoes/
AERODROMO-EDIFICACOES	aerodromo	edificacoes	https://sistemas.anac.gov.br/api/aerodromo/edificacoes/
AERODROMO-GATEWAY	aerodromo	gateway	https://sistemas.anac.gov.br/api/aerodromo/gateway/
AERODROMO-PESSOAS	aerodromo	pessoas	https://sistemas.anac.gov.br/api/aerodromo/pessoas/
AERONAVE-AERONAVES	aeronave	aeronaves	https://sistemas.anac.gov.br/api/aeronave/aeronaves/
AERONAVE-GATEWAY	aeronave	gateway	https://sistemas.anac.gov.br/api/aeronave/gateway/
AERONAVE-NAOTRIPULADA	aeronave	naotripulada	https://sistemas.anac.gov.br/api/aeronave/naotripulada/
AERONAVE-OPERADORES	aeronave	operadores	https://sistemas.anac.gov.br/api/aeronave/operadores/
AMBIENTE-CICLOSVIDA	ambiente	ciclosvida	https://sistemas.anac.gov.br/api/ambiente/ciclosvida/
AMBIENTE-ENTIDADES	ambiente	entidades	https://sistemas.anac.gov.br/api/ambiente/entidades/
AMBIENTE-ENTIDADESCICLOSVIDA	ambiente	entidadesciclosvida	https://sistemas.anac.gov.br/api/ambiente/entidadesciclosvida/
AMBIENTE-EVENTOS	ambiente	eventos	https://sistemas.anac.gov.br/api/ambiente/eventos/
AMBIENTE-GATEWAY	ambiente	gateway	https://sistemas.anac.gov.br/api/ambiente/gateway/
ANAC-SERVER-MONITOR	anac	server-monitor	https://sistemas.anac.gov.br/api/anac/server-monitor/
ENDERECO-BAIRRO	endereco	bairro	https://sistemas.anac.gov.br/api/endereco/bairro/
ENDERECO-CEP	endereco	cep	https://sistemas.anac.gov.br/api/endereco/cep/
ENDERECO-GATEWAY	endereco	gateway	https://sistemas.anac.gov.br/api/endereco/gateway/
ENDERECO-LOCALIDADE	endereco	localidade	https://sistemas.anac.gov.br/api/endereco/localidade/
ENDERECO-PAIS	endereco	pais	https://sistemas.anac.gov.br/api/endereco/pais/
ENDERECO-UF	endereco	uf	https://sistemas.anac.gov.br/api/endereco/uf/
INFORMACAOBASICA-GATEWAY	informacaobasica	gateway	https://sistemas.anac.gov.br/api/informacaobasica/gateway/
OPERADORAEREO-AERONAVES	operadoraereo	aeronaves	https://sistemas.anac.gov.br/api/operadoraereo/aeronaves/
OPERADORAEREO-EMPRESAS	operadoraereo	empresas	https://sistemas.anac.gov.br/api/operadoraereo/empresas/
OPERADORAEREO-GATEWAY	operadoraereo	gateway	https://sistemas.anac.gov.br/api/operadoraereo/gateway/
PESSOA-DOCUMENTO	pessoa	documento	https://sistemas.anac.gov.br/api/pessoa/documento/
PESSOA-ENDERECO	pessoa	endereco	https://sistemas.anac.gov.br/api/pessoa/endereco/
PESSOA-ENDERECOELETRONICO	pessoa	enderecoeletronico	https://sistemas.anac.gov.br/api/pessoa/enderecoeletronico/
PESSOA-GATEWAY	pessoa	gateway	https://sistemas.anac.gov.br/api/pessoa/gateway/
PESSOA-PESSOAFISICA	pessoa	pessoafisica	https://sistemas.anac.gov.br/api/pessoa/pessoafisica/
PESSOA-PESSOAJURIDICA	pessoa	pessoajuridica	https://sistemas.anac.gov.br/api/pessoa/pessoajuridica/
PESSOA-REPRESENTANTES	pessoa	representantes	https://sistemas.anac.gov.br/api/pessoa/representantes/
PESSOA-TELEFONE	pessoa	telefone	https://sistemas.anac.gov.br/api/pessoa/telefone/
REGULADOPROFISSIONAL-AERONAUTAS	reguladoprofissional	aeronautas	https://sistemas.anac.gov.br/api/reguladoprofissional/aeronautas/

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1285

REGULADOPROFISSIONAL-GATEWAY	reguladoprofissional	gateway	https://sistemas.anac.gov.br/api/reguladoprofissional/gateway/
REGULADOPROFISSIONAL-INSCRICOES	reguladoprofissional	inscricoes	https://sistemas.anac.gov.br/api/reguladoprofissional/inscricoes/

Listagem retirada da planilha de controle do Sharepoint, disponível em: <<colaboração/anac/sti/geit>>.

SEI – Sistema Eletrônico de Informações

Sistema de Gestão Eletrônica de Documentos da ANAC, composta por infraestrutura de servidores Web, banco de dados.

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Servidores	Disponibilidade (ping) dos servidores da infraestrutura do SEI	3 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
Web Server / Application Server	Funcionamento dos serviços de Web Server e Application Server (SEI, SIP)	1 min	----	Acesso com falha	3 soft-states
URL Principal	Verificar a URL principal do site: https://www.sistemas.gov.br/sei Deve retornar código HTTP e tempo de resposta. Deve verificar string existente no site da ANAC.	1 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
Serviço de Solr	Funcionamento e disponibilidade do serviço de Solr	1 min	----	Acesso com falha	3 soft-states
Serviço de JOD	Funcionamento e disponibilidade do serviço de JOD	1 min	----	Acesso com falha	3 soft-states
Repositório NFS	Disponibilidade e acesso ao NFS	1 min	----	Acesso com falha	3 soft-states
Webservice do SEI	Funcionamento e disponibilidade do WebService	3 min	----	Falha	3 soft-states
Banco de dados do SEI	Disponibilidade do banco de dados	1 min	----	Falha	3 soft-states

Composição da medição da disponibilidade

- Disponibilidade dos Servidores da infraestrutura do SEI
- Web Server / Application Server
- URL Principal
- Serviço de Solr
- Serviço de JOD
- Repositório NFS
- Webservice do SEI

Portal de Capacitação EAD (Moodle)

Sistema que fornece serviço de educação a distância (EAD) para usuários internos e externo à ANAC.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1286

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Web Server / Application Server	Funcionamento dos serviços de Web Server e Application Server do Moodle	3 min	----	Acesso com falha	3 soft-states
URL Principal	Verificar a URL principal do site: https://www.sistemas.gov.br/capacitacao Deve retornar código HTTP e tempo de resposta. Deve verificar string existente no site da ANAC.	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
URL do serviço BBB (Big Blue Button)	Verificar a URL principal do site: https://ead.anac.gov.br Deve retornar código HTTP e tempo de resposta. Deve verificar string existente no site da ANAC.	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
Banco de dados	Disponibilidade do banco de dados	3 min	----	Falha	3 soft-states

Composição da medição da disponibilidade

- Web Server / Application Server
- URL Principal
- URL do serviço BBB
- Banco de dados

Sistema de biblioteca (Pergamum)

Sistema de gerenciamento de biblioteca interno da ANAC.

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Web Server / Application Server	Funcionamento dos serviços de Web Server e Application Server do Pergamum	3 min	----	Acesso com falha	3 soft-states
URL Principal	Verificar as URLs do site: 1. http://intranet.anac.gov.br/biblioteca/index.php 2. + 3 urls Deve retornar código HTTP e tempo de resposta. Deve verificar string existente no site da ANAC.	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
Banco de dados	Disponibilidade do banco de dados	3 min	----	Falha	3 soft-states

Composição da medição da disponibilidade

- Web Server / Application Server

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1287

- URL Principal
- Banco de dados

Portal de colaboração (SharePoint/Project)

Produto utilizado atualmente é o SharePoint 2016 e Project Server.

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Web server/Applications Server	O funcionamento dos serviços de Web server e application server em todos os hosts de front-end do SharePoint.	3 min	A definir	A definir	3 soft-states
URLs do serviço	1) URL dos serviços do Sharepoint 2) URL das consoles de administração do Sharepoint URL da console de administração Deve retornar código HTTP e tempo de resposta. Deve verificar string existente no site da ANAC. Checar URL de health test do serviço	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
Bancos de dados	A disponibilidade e o tamanho das bases de dados usadas pelo SharePoint.	3 min	A definir	A definir	3 soft-states
	Monitorar tamanho das bases utilizadas pelo serviço do Sharepoint	10 min			
Aplicativos de Serviços: • Conectividade de Dados Corporativos • Aplicativo de Serviços do Excel • SharePoint Server Search • Serviço de Perfil do Usuário • Serviços Performance Point	O funcionamento dos serviços de aplicativos no Farm do SharePoint.	3 min	A definir	A definir	3 soft-states
Serviços de Worflow	O funcionamento e estatísticas de uso dos serviços de workflow	5 min	A definir	A definir	3 soft-states
Serviços de Office WebApps	O funcionamento do Office WebApps	5 min	A definir	A definir	3 soft-states
Serviços do Project Server	O funcionamento do Project Server	3 min	A definir	A definir	3 soft-states
Banco de dados do Project Server	A disponibilidade e o tamanho das bases de dados usadas pelo SharePoint.	3 min	A definir	A definir	3 soft-states

Composição da medição da disponibilidade

- Web server
- Applications Server
- Bancos de dados
- Serviços de Worflow
- Serviços de Office WebApps
- Serviços do Project Server

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1288

Compartilhamento de Arquivos

O serviço de compartilhamento de arquivos é composto por servidores de arquivos (file share) distribuídos na rede da ANAC, conforme listagem de servidores e seus respectivos compartilhamentos.

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Hosts	Disponibilidade (ping) de todos os servidores de arquivos	3 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
Compartilhamento CIFS/SMB	A disponibilidade de todos os compartilhamentos, realizando teste de acesso mediante login e senha próprio NTFS, teste de escrita e leitura.	5 min	----	Falha na verificação / operação	3 soft-states
Compartilhamento CIFS/SMB (estatística)	Número de conexões/arquivos aberto em cada compartilhamento.	5 min	0 conexões	Falha na verificação	3 soft-states

Composição da medição da disponibilidade

- Disponibilidade dos hosts
- Compartilhamento CIFS/SMB

Skype for Business (Lync)

Solução de comunicação corporativa da ANAC, com recursos de chat, áudio, vídeo, compartilhamento de arquivos e conteúdo.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1289

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Servidores da solução (Farm)	Disponibilidade (ping) dos servidores: Front-end, Edge e backend	3 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
Skype for Business	Processos e serviços da solução Skype for Business em todos os servidores envolvidos	3 min	----	Falha na verificação / operação	3 soft-states
	Disponibilidade do Banco de dados, verificando conexão TCP.	3 min	------	Indisponível	3 soft-states
	Teste do serviço de address book (cmdlet Test-CsAddressBookService) (cmdlet Test-CsAddressBookWebQuery)	10 min	A definir	A definir	3 soft-states
	Validar funções (cmdlet): Test-CsAVConference Test-CsComputer Test-CsGroupIM Test-CsP2PAV Test-CsPresence Test-CsTopology	10 min	A definir	A definir	3 soft-states
	Obter o status de replicação dos servidores (Cmdlet Get-CsManagementStoreReplicationStatus).	7 min	A definir	A definir	3 soft-states
Office WebApps	Processos e serviços do Office WebApps	3 min	----	Falha na verificação / operação	3 soft-states
	Monitorar estatísticas de uso e qualidade de serviço. Monitorar itens como por exemplo: Jitter, call detailing recording (CDR) data and Quality of Experience (QoE) data.	3 min			3 soft-states

Composição da medição da disponibilidade

- Processo e serviços do Skype
- Serviço de address book
- Validação de funções

- Office WebApps

Referências

- https://technet.microsoft.com/en-us/library/jj204937.aspx
- https://technet.microsoft.com/pt-br/library/263cf20b-bf2f-4a47-951c-6c5fbd0a9445(v=ocs.15)

Serviço de impressão (print server, OCR)

A manutenção e operação das impressoras é atualmente feita no escopo de contrato de Outsourcing de Impressão. Compete, entretanto, a GEIT/STI a disponibilização e manutenção dos servidores de impressão (spooler server), sendo, portanto, corresponsável pela disponibilidade do serviço de impressão no ambiente da ANAC.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1290

Elemento da monitoração	O que monitorar	Frequência	Limite para Alerta	Limite para Incidente	Condição para *hardstate*
PaperCut	Disponibilidade do servidor (ping)	3 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
	URL da console de administração Deve retornar código HTTP e tempo de resposta. Deve verificar string existente no site da ANAC. Checar URL de health test do serviço	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
Servidores de print Server	Disponibilidade do servidor (ping)	3 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
Print Services	Serviço/processo dos servidores de impressão	3 min	--------	Processo parado ---------- Falha na verificação	3 soft-states
Impressoras (informativo)	Fila de impressão	5 min	--------	Falha na verificação	3 soft-states

Composição da medição da disponibilidade

- Papercut
- Servidores de Print Server (ping)
- Print Service

PDC Score (software específico de Aviação Civil)

Trata-se de um sistema especifico para Aviação Civil que apoia as atividades coordenação de Slot em aeroportos brasileiros. É um sistema com contrato de licenciamento e suporte. A GEIT/STI é responsável pela infraestrutura de execução dos sistemas e também realiza o suporte no ambiente da ANAC.

Elemento da monitoração	O que monitorar	Frequência	Limite para Alerta	Limite para Incidente	Condição para *hardstate*
Servidores da solução	Disponibilidade dos servidores (ping)	1 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
OCS Web (portal self-sevice)	URL principal do Sistema.				
PDC Score	Processos do PDC Score nos servidores	1 min	----	Serviço parado.	3 soft-states
	Fluxo de e-mail da caixa coorporativa Deve monitorar a quantidade de e-mails que entram na caixa de hora em hora. Deve monitorar o consumo de e-mails que saem da caixa.	1 hora	----	Falha na verificação ----------	
	Estoque de e-mails na caixa corporativa.	3 min	-----	Mais que 10 e-mails na caixa	3 soft-state

Composição da medição da disponibilidade

- OCS Web
- Processos do PDC Score

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1291

PZRnet (software específico de Aviação Civil)

O PZRNet – Plano de Zoneamento de Ruído (PZR), que está disponível na Internet, permite ao usuário verificar se o imóvel ou terreno respeita as limitações referentes a ruídos nas proximidades do local ou se está localizado em área imprópria.

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Servidores	Disponibilidade dos servidores (ping)	3 min	Padrão	Padrão	3 sof-states
Application Server	Processo do application server (Tomcat)	3 min	----	Serviço parado.	3 soft-states
	URL do sistema http://pzrnet.anac.gov.br/ruido/	1 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states

Composição da medição da disponibilidade

- Servidores da solução
- Aplication Server

Infraestrutura de ALM (Application Lifecycle Management)

Conjunto de ferramentas e serviços que apoiam todo o processo de desenvolvimento de software. As principais ferramentas desse ambiente são Microsoft Team Foundation Server (FTS) e o SonarQube.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1292

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Microsoft TFS	Disponibilidade dos servidores (ping)	3 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
	Processos do TFS Server, incluindo Application, Builder, Test	3 min	------	Processo parado ---------- Falha na verificação	3 soft-states
	Agentes do TFS, incluindo Build Agent, Test Agent	5 min	------	Agente parado ---------- Falha na verificação	3 soft-states
	Banco de dados das collections, verificando conectividade na porta TCP.	3 min	----	Não disponível.	3 soft-states
	Principal URL http://tfs.anac.gov.br:8080/tfs	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
	Web Service http://tfs.anac.gov.br:8080/DefaultCollection/_apis/projects?api-version=2.0	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
	Banco de dados do Data Warehouse/Analytics, verificando conectividade na porta TCP.	3 min	----	Não disponível.	3 soft-states
	Processo do SQL Reporting Service	3 min	----	Serviço parado ---------- Falha na verificação	3 soft-states
	URL do SQL Reporting Service	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
	(informativo)	1 hora			

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1293

	Quantidade de builds e releases executadas com sucesso. Quantidade de builds e releases executadas com falha.				
SonarQube	Processo do application server	3 min	----	Serviço parado ---------- Falha na verificação	3 soft-states
	Principal URL	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
ArtiFactory	Processo do application server	3 min	----	Serviço parado ---------- Falha na verificação	3 soft-states
	Principal URL	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states

Composição da medição da disponibilidade

- Processos do TFS (application, builders, test)
- Bancos de dados
- Processos do Sonar
- Processos do ArtiFactory
- URL Principais do TFS, Web Service, SonarQube e Artifactory

Referências

- https://www.visualstudio.com/en-us/docs/integrate/get-started/rest/basics
- https://msdn.microsoft.com/en-us/library/ms252442(v=vs.90).aspx

Ferramenta de ETL (Power Center)

A ferramenta utilizada na ANAC para rotinas de ETL (Extract, Transform e Load) é o Power Center da empresa Informática. Compete a equipe de infraestrutura garantir a disponibilidade dos servidores virtuais e a execução dos serviços da ferramenta. Compete a equipe de desenvolvimento a elaboração, manutenção e monitoração das rotinas de ETL.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1294

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Power Center	Processos e serviços do Power Center	3 min	------	Processo parado ---------- Falha na verificação	3 soft-state
Processos de ETL	(informativo) Para cada rotina de ETL deve ser verificado o seu resultado de execução (sucesso, falha ou não execução). Possivelmente deve colher estatísticas das execuções, por exemplo, tempo total de execução, número de registros tratados.	Na frequência específica de cada rotina.	Rotina que não executa	Rotina com falha ---------- Falha na verificação	1 soft-state

Composição da medição da disponibilidade

- Servidores da solução (ping)
- Processos e serviços do Power Center

Qlik Sense

Ferramenta disponibilizada aos usuários para construção de dashboards e KPI a partir das diversas fontes de dados disponíveis.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1295

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Servidores da solução (farm)	Disponibilidade dos servidores (ping)	3 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
Qlik Sense	Processos e serviços do Qlik Sense	3 min	-------	Processo parado ---------- Falha na verificação	3 soft-states
	Verificar a disponibilidade do banco de dados, conectando na porta TCP.	3 min	--------	Conexão indisponível ---------- Falha na verificação	3 soft-states
	Principal URL https://qlik.anac.gov.br/	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
	Atualizações agendas de dados (Data Retrieval)	Na frequência específica de cada data source.	Rotina que não executa	Rotina com falha ---------- Falha na verificação	1 soft-state
	Disponibilidade dos data sources que se obtém dados em tempo real.	5 min	--------	Fonte de dados indisponível ---------- Falha na conexão	3 soft-states

Composição da medição da disponibilidade

- Servidores da solução (ping)
- Processos e serviços do Qlik Sense
- Banco de dados
- Principal URL

Telefonia VoIP

Infraestrutura de Telefonia VoIP, que na ANAC está implementada com tecnologia Cisco.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1296

Elemento da monitoração	O que monitorar	Frequência	Limite para Alerta	Limite para Incidente	Condição para *hardstate*
Call manager	Disponibilidade do Call Manager (ping)	1 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
	(informativo) Ramais registrados (online)	5 min	Zero ramais registrados	Falha na verificação	3 soft-states
Gateway de voz	Disponibilidade dos gateways de voz (ping)	1 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
	(informativo) Status dos canais E1 (telefonia convencional)	1 min			
	(informativo) Qualidade de rede para o serviço VoIP (QoS) Exemplos: Jitter, Packet delay variation (PDV), % perda de pacotes, % de pacotes fora de ordem, % pacotes duplicados.	5 min	A definir	A definir	3 soft-states
Servidor de administração/bilhetagem	Disponibilidade do servidor (ping)	3 min	Padrão	Padrão	3 soft-states

Composição da medição da disponibilidade

- Disponibilidade dos Call Manager (ping)
- Disponibilidade dos Gateway de voz (ping)

Videoconferência

A ANAC atualmente utiliza uma solução de videoconferência composta por uma MCU (Polycom RMX 1000) e alguns end-points, na maioria dos casos do modelo Polycom.

Elemento da monitoração	O que monitorar	Frequência	Limite para Alerta	Limite para Incidente	Condição para *hardstate*
MCU	Disponibilidade da MCU (ping)	3 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
	Console de administração URL: http://vconf.anac.gov.br	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states

Composição da medição da disponibilidade

- Disponibilidade da MCU
- Console de administração

Serviço SFTP

Serviço de FTP seguro que utiliza certificados de chave assimétrica.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1297

Elemento da monitoração	O que monitorar	Frequência	Limite para Alerta	Limite para Incidente	Condição para *hardstate*
Servidor de SFTP	Disponibilidade (ping)	3 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
	Processos do serviço SFTP	3 min	-----	Serviço parado ---------- Falha na verificação	3 soft-states
	Conexão ftp/tcp	3 min	------	Falha na conexão	3 soft-states

Composição da medição da disponibilidade

- Conexão ftp/tcp

Sistema de compartilhamento de arquivos (OpenUpload)

Elemento da monitoração	O que monitorar	Frequência	Limite para Alerta	Limite para Incidente	Condição para *hardstate*
Servidor de aplicação	Disponibilidade do servidor (ping)	3 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
Sistema Open Upload	Serviço/processo do Servidor Web/Aplicação (Apache/PHP)	3 min	------	Serviço parado ---------- Falha na verificação	3 soft-states
	Disponibilidade do Banco de dados, verificando conexão TCP.	3 min	------	Indisponível	3 soft-states
	URL Principal https://sistemas.anac.gov.br/arquivos	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states

Composição da medição da disponibilidade

- Servidor de aplicação (ping)
- Serviço/processo do Servidor Web/Aplicação (Apache/PHP)
- Banco de dados
- URL Principal

Portal de Serviços ANAC (ITSM – CITSmart)

Solução adotada na ANAC para gerenciamento de serviços de TI (ITSM). Também é a solução usada na ANAC para gestão de demandas de modo geral, ofertando serviços administrativos, gráficos, gestão de pessoal, entre outros.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1298

Elemento da monitoração	O que monitorar	Frequência	Limite para Alerta	Limite para Incidente	Condição para *hardstate*
Servidores de solução	Disponibilidade dos servidores (ping)	3 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
CITSmart	Serviço ou processo do Servidor Web e de aplicação	3 min	------	Serviço parado ---------- Falha na verificação	3 soft-states
	Disponibilidade do Banco de dados, verificando conexão TCP.	3 min	------	Indisponível	3 soft-states
	URL Principal https://sistemas.anac.gov.br/portaldeservicos	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
	Web service	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states

Composição da medição da disponibilidade

- Servidores da solução (ping)
- Serviços e processos do servidor web e de aplicação
- Banco de dados
- URL Principal

WikiANAC (MediaWiki)

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1299

Elemento da monitoração	O que monitorar	Frequência	Limite para Alerta	Limite para Incidente	Condição para *hardstate*
Servidores de solução	Disponibilidade dos servidores (ping)	3 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
MediaWiki	Serviço ou processo do Servidor Web e de aplicação	3 min	------	Serviço parado ---------- Falha na verificação	3 soft-states
	Disponibilidade do Banco de dados, verificando conexão TCP.	3 min	------	Indisponível	3 soft-states
	URL Principal https://kbit.anac.gov.br/wiki/	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states

Composição da medição da disponibilidade

- Servidores da solução (ping)
- Serviços e processos do servidor web e de aplicação
- Banco de dados
- URL Principal

SQL Server Integration Services (SSIS)

Ferramenta utilizada na ANAC para execução de algumas rotinas de ETL (Extract, Transform e Load). Compete a equipe de infraestrutura garantir a disponibilidade dos servidores virtuais e a execução dos serviços da ferramenta. Compete a equipe de desenvolvimento a elaboração e manutenção das rotinas de ETL.

Elemento da monitoração	O que monitorar	Frequência	Limite para Alerta	Limite para Incidente	Condição para *hardstate*
SSIS	Processos e serviços do SSIS	3 min	Serviço indisponível	Processo parado ---------- Falha na verificação	3 soft-state
Servidores	SPBRJ1250 e SPBRJ1251	3 min	Ping indisponível	Ping indisponível	1 soft-state
Processos de ETL	(informativo) Para cada rotina de ETL deve ser verificado o seu resultado de execução (sucesso, falha ou não execução). Possivelmente deve colher estatísticas das execuções, por exemplo, tempo total de execução, número de registros tratados.	Na frequência específica de cada rotina.	Rotina que não executa	Rotina com falha ---------- Falha na verificação	1 soft-state

Composição da medição da disponibilidade

- Processos do SSIS
- Servidores da solução (ping)

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1300

Power BI Report Server

Ferramenta utilizada na ANAC para criação de relatórios, painéis e dashboards. Compete a equipe de infraestrutura garantir a disponibilidade dos servidores virtuais e a execução dos serviços da ferramenta. Compete a equipe de desenvolvimento a elaboração e manutenção dos recursos visuais.

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
SSIS	Processos e serviços do Power BI Report Server	3 min	Serviço indisponível	Processo parado ---------- Falha na verificação	3 soft-state
Servidores	SPBRJ1246	3 min	Ping indisponível	Ping indisponível	1 soft-state
Agendamentos de Atualizações	(informativo) Para cada agendamento de atualização deve ser verificado o resultado de execução (sucesso, falha ou não execução). Possivelmente deve colher estatísticas das execuções, por exemplo, tempo total de execução, número de registros tratados.	Na frequência específica de cada rotina.	Rotina que não executa	Rotina com falha ---------- Falha na verificação	1 soft-state

Composição da medição da disponibilidade

- Processos do Power BI Report Server
- Servidores da solução (ping)

Disponível em "https://sistemas.anac.gov.br/wiki/index.php?title=STI/GEIT/DiretrizesInfraestruturaTI/DiretrizGeral-MonitoramentoAtivos&oldid=24636"

- Esta página foi modificada pela última vez em 24 de julho de 2021, às 23h20min
- O conteúdo da WikiANAC não possui caráter oficial. Para mais informações consulte o Termo de responsabilidade.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1301

ANEXO V: NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS (NMSE)

1. Objeto

1.1. Os indicadores têm por objeto o refinamento dos mecanismos de avaliação desta contratação de TI, por meio da aplicação da gestão de níveis de serviços, que será utilizada como mecanismo de ajuste da remuneração da CONTRATADA, atrelada ao alcance dos resultados esperados pela ANAC.

1.2. Os NMSE têm como objetivo o gerenciamento do cumprimento do prazo, da qualidade, do desempenho da CONTRATADA na execução dos serviços, bem como na disponibilidade dos serviços de TIC fornecidos aos usuários de TI da ANAC.

2. Condições Gerais

1.3. A ANAC verificará mensalmente o cumprimento pela CONTRATADA dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE), por meio da apuração dos indicadores previstos, elaborados a partir das informações de tempo e qualidade do serviço prestado, extraídas de diferentes mecanismos de monitoração dos processos de gestão de serviços de TIC, além daquelas informações definidas nas Ordens de Serviço (OS).

1.4. A CONTRATADA reconhece que o não atendimento dos NMSE definidos neste documento pode resultar em impacto adverso e relevante nos negócios e nos sistemas da ANAC.

1.5. A CONTRATADA deverá executar os serviços cumprindo os NMSE para cada indicador, cuja inobservância resultará na redução pecuniária dos valores faturados mensalmente, de acordo com o índice apurado.

1.6. A recorrência no não atingimento de qualquer dos indicadores poderá ensejar também a aplicação das sanções administrativas previstas contratualmente.

1.7. A glosa efetuada para uma demanda devido a um indicador não exclui a incidência de glosa para a mesma devido a outro indicador. Por exemplo, uma demanda poderá sofrer glosa por atraso na entrega e por não conformidade técnica.

1.8. As sanções administrativas, entre elas advertência e multa, podem ser aplicadas de forma cumulativa.

1.9. Considera-se recusa qualquer inconsistência encontrada durante a inspeção ou homologação de uma demanda específica, operacional ou projetizada, ensejando devolução para providências necessárias. A recusa não interrompe o prazo de execução da demanda.

1.10. A estratégia de fiscalização será definida pela CONTRATANTE e poderá sofrer alterações durante a execução do contrato.

1.11. Toda e qualquer suspensão da execução de demandas ou ordens de serviços pela CONTRATADA deverá ser motivada e prevista nas diretrizes da CONTRATANTE. Suspensões contrárias às diretrizes serão anuladas e não terão qualquer validade.

1.12. Para os cálculos dos NMSE, sempre que necessário, os valores decimais serão arredondados, valendo-se nesse caso de metodologia definida na Resolução nº 866 do IBGE.

1.13. Durante a definição dos indicadores, utilizar-se-ão os seguintes termos:

1.13.1. **Chamado Registrado:** corresponde ao estado em que o suporte de 1º nível recebeu, interpretou e registrou na ferramenta de ITSM a solicitação do usuário. Ou ainda o registro pode ser feito pelo próprio usuário, por meio do portal de autoatendimento.

1.13.2. **Chamado Capturado:** estado em que qualquer técnico obtém para si o tratamento do chamado.

1.13.3. **Chamado Em Atendimento:** estado em que o chamado já capturado está em tratamento pela equipe técnica.

1.13.4. **Chamado Suspenso:** estado em que o atendimento do chamado, por motivo justificado, precisou ser interrompido.

1.13.5. **Chamado Cancelado:** estado em que, por decisão do solicitante ou da equipe técnica da STI/ANAC, o chamado deve ter seu atendimento interrompido.

1.13.6. **Chamado Resolvido:** estado do chamado em que o técnico realizou as atividades técnicas para o atendimento e o coloca à disposição para validação do solicitante ou da equipe técnica da STI/ANAC.

1.13.7. **Chamado Concluído:** estado em que o solicitante ou equipe técnica da STI/ANAC verificam que a solicitação foi atendida e concordam com a conclusão do chamado.

1.13.8. **Reabertura de chamado:** evento em que o solicitante ou equipe técnica da STI/ANAC não entendem que a solicitação foi atendida e assim solicitam a reabertura do chamado. Nessa situação o chamado deve voltar para o estado Em Atendimento.

3. Indicador ITC – Início de Tratamento do Chamado

<table>
<tr><td>1</td><td>Descrição/Objetivo do Indicador</td><td>O tempo de início de tratamento é o tempo transcorrido desde o recebimento efetivo da comunicação do incidente ou solicitação pela CONTRATADA através do Service Desk até o início da primeira ação executada pelo suporte de 1º, 2º ou 3º Nível, seja presencial ou de forma remota.

Para efeito de contagem do início da primeira ação executada, será considerada ação de captura do chamado, ou ação semelhante. A captura do chamado é função da ferramenta de ITSM, na qual o técnico toma para si o tratamento daquele chamado, após registro da solicitação.

Após a devida classificação e priorização, de acordo com a metodologia definida no Termo de Referência, o chamado receberá um valor de prioridade entre 1 e 5, sendo 1 a maior prioridade. O tempo de início de tratamento é definido de acordo com a prioridade, conforme Tabela 1.

Tabela 1 - Tempo de início de tratamento conforme prioridade.
<table>
<tr><th>Prioridade</th><th>Tempo de início de tratamento</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Até 20 minutos</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Em até 40 minutos</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Em até 1 hora</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Em até 2 horas</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Em até 4 horas</td></tr>
</table>

O tempo de início de tratamento será contabilizado em minutos e horas líquidas de acordo com o horário de prestação do serviço definido para a localidade onde se encontra o usuário, equipamento ou serviço de TIC alvo do atendimento.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Meta</td><td>Para cada nível de prioridade, 98% dos chamados com início de tratamento do chamado, conforme prazo definido pela Tabela 1.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Periodicidade</td><td>Apuração mensal, sempre considerando do 1º ao último dia do mês de referência.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Método de Medição (Fórmula)</td><td>O índice de Início de Tratamento de Chamado deve ser calculado individualmente para nível de prioridade.

$$\boldsymbol{ITC_{Px}} = \frac{\boldsymbol{TC_{Px} - CTnIP_{Px}}}{\boldsymbol{TC_{Px}}} \times \mathbf{100}, sendo\ x = \{1, \dots, 5\}$$
ITC_{Px} – Índice percentual de Início de Tratamento de Chamado
TC_{Px} – Total de chamados registrados com prioridade x
$CTnIP_{Px}$ – Total de chamados com tratamento não iniciado dentro do prazo com prioridade x</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Glosa</td><td>A glosa será aplicada de forma individualizada para cada nível de prioridade, conforme graduação indicada na Tabela 2.</td></tr>
</table>

Tabela 2 - Nível de glosa para descumprimento do indicador ITC.

Indicador ITC	Prioridades				
	1	2	3	4	5
100%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
99%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
98%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
97%	2,40%	1,80%	0,90%	0,60%	0,30%
96%	3,20%	2,40%	1,20%	0,80%	0,40%
95%	4,00%	3,00%	1,50%	1,00%	0,50%
94%	4,80%	3,60%	1,80%	1,20%	0,60%
93%	5,60%	4,20%	2,10%	1,40%	0,70%
92%	6,40%	4,80%	2,40%	1,60%	0,80%
91%	7,20%	5,40%	2,70%	1,80%	0,90%
Abaixo de 91%	8,00%	6,00%	3,00%	2,00%	1,00%

$$Glosa\ \boldsymbol{ITC_{geral}} = \sum_{x=1}^{5} Glosa\ \boldsymbol{ITC_{Px}}$$

As glosas acumuladas para os 5 níveis de prioridade, glosa geral para o ITC, serão aplicadas sob a valor mensal total dos serviços de atendimento de Service Desk REMOTO e PRESENCIAL, bem como do serviço de operação de TIC, estando limitada a 20% do somatório desses serviços.

O valor final será arredondado para o inteiro mais próximo, conforme metodologia definida pela Resolução nº 886/66 da Fundação IBGE.

6	Sanção	As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.
7	Exemplos	Exemplo 01: Não atingir a meta para prioridade 4 com Glosa

1º passo: Obter os dados necessários

Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R$ 5.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R$ 10.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC = R$ 30.000,00

Totalização de chamados registrados e atendidos no mês de referência:

	Prioridade				
	1	2	3	4	5
TC_{Px}	*670*	*320*	*44*	*42*	*20*
$CTnIP_{Px}$	*13*	*4*	*0*	*3*	*0*

2º passo: Calcular o ITC_{Px} e arredondar para o número inteiro mais próximo.

	Prioridade				
	1	2	3	4	5
TC_{Px}	*670*	*320*	*44*	*42*	*20*

$CTnIP_{Px}$	*13*	*4*	*0*	*3*	*0*
ITC_{Px}	*98.06%*	*98.75%*	*100.00%*	*92.86%*	*100.00%*
Arred.	*98%*	*99%*	*100%*	*93%*	*100%*

3º passo: Identificar glosa para cada prioridade e calcular a glosa geral

	Prioridade				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
Arred.	*98%*	*99%*	*100%*	*93%*	*100%*
Glosa apurada	***0%***	***0%***	***0%***	***1,40%***	***0%***

$$Glosa\ \boldsymbol{ITC_{geral}} = 0 + 0 + 0 + 1{,}4 + 0 = 1{,}40\%$$

4º passo: Calcular o valor da glosa

Valor dos serviços = 5.000,00 + 10.000,00 + 30.000,00 = R$ 45.000,00

Glosa = R$ 45.000,00 * 1,40%

Glosa = R$ 630,00

4. Indiciador PRC – Prazo de Resolução do Chamado

1	Descrição/Objetivo do Indicador	O prazo de resolução do chamado corresponde ao tempo transcorrido desde o recebimento efetivo da comunicação do incidente ou solicitação pela CONTRATADA através do Service Desk até a resolução final do chamado, executada pelo suporte de 1º, 2º ou 3º Nível, seja presencial ou de forma remota. Este indicador tem por objetivo garantir que os serviços de TI sejam entregues ao usuário dentre de prazos acordados. O Prazo de Resolução do Chamado (PRC), que pode ser incidente ou solicitação, será composto pelo prazo do ITC somado ao Prazo para Execução do Chamado (PEC). O PEC é calculado a partir do evento de captura até o encerramento do chamado, e sua duração para cada serviço é definida no Catálogo de Serviços constante do ANEXO III. O prazo para resolução do chamado será contabilizado em minutos e horas líquidas de acordo com o horário de prestação do serviço definido para a localidade onde se encontra o usuário, equipamento ou serviço de TIC alvo do atendimento. Para as localidades da ANAC em que estará permitida a subcontratação, para torná-la econômica e administrativamente viável, os chamados deverão ser igualmente priorizados de acordo com a metodologia definida no Termo de Referência, porém quando for mandatório o atendimento técnico presencial, o atendimento poderá ser reclassificado e o Prazo para Execução do Chamado (PEC) será acrescido em 4 (quatro) horas úteis. Os chamados somente poderão ser suspensos com justificativa plausível, cabendo à equipe de fiscalização a revisão das justificativa e retirando a suspensão quando esta não for aceita, caso em que o tempo será contabilizado na totalidade.
2	Meta	98% dos chamados atendidos dentro do prazo, conforme Catálogo de Serviços – ANEXO III.
3	Periodicidade	Apuração mensal, sempre considerando do 1º ao último dia do mês de referência.
4	Método de Medição (Fórmula)	O indicador de Prazo de Resolução dos Chamados deve ser calculado da seguinte forma: $$PRC = \frac{TC - CFP}{TC} \times 100$$ PRC – *Índice percentual de Prazo de Resolução dos Chamados* TC – *Total de chamados registrados* CFP – *Total de chamados fora do prazo* O valor final será arredondado para o inteiro mais próximo, conforme metodologia definida pela Resolução nº 886/66 da Fundação IBGE.

<table>
<tr><td>5</td><td>Glosa</td><td>A glosa será aplicada conforme graduação indicada na Tabela 3.

Tabela 3 - Nível de glosa para descumprimento do indicador PRC.
<table><tr><th>Demandas executadas dentro do prazo</th><th>Desconto sobre o valor mensal da fatura</th></tr><tr><td>≥ 98%</td><td>0%</td></tr><tr><td>97%</td><td>3,00%</td></tr><tr><td>96%</td><td>4,00%</td></tr><tr><td>95%</td><td>5,00%</td></tr><tr><td>94%</td><td>6,00%</td></tr><tr><td>93%</td><td>7,00%</td></tr><tr><td>92%</td><td>8,00%</td></tr><tr><td>91%</td><td>9,00%</td></tr><tr><td>≤ 90%</td><td>10,00%</td></tr></table>
A glosa para o PRC será aplicada sob a valor mensal total dos serviços de atendimento de Service Desk REMOTO e PRESENCIAL, bem como do serviço de operação de TIC, estando limitada a 10% do somatório desses serviços.</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Sanção</td><td>As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.</td></tr>
<tr><td>7</td><td>Exemplos</td><td>Exemplo 01: Não atingir a meta com Glosa

1º passo: Obter os dados necessários
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R$ 5.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R$ 10.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC = R$ 30.000,00

Totalização de chamados registrados e atendidos no mês de referência:
<table><tr><td>Total de chamado (TC)</td><td>1100</td></tr><tr><td>Total de chamados fora do prazo (CFP)</td><td>50</td></tr></table>
2º passo: Calcular o PRC e arredondar para o número inteiro mais próximo.
$$PRC = \frac{1100 - 50}{1100} \times 100 = 95,4545\%$$
$$PRC_{arred.} = 95\%$$

3º passo: Calcular o valor da glosa
Valor dos serviços = 5.000,00 + 10.000,00 + 30.000,00 = R$ 45.000,00
Glosa = R$ 45.000,00 * 5,00%
Glosa = R$ 2.250,00</td></tr>
</table>

5. Indicador IRC – Índice de reabertura de chamado

1	Descrição/Objetivo do Indicador	O Índice de Reabertura do Chamado (IRC) contabiliza o percentual de eventos de reabertura de chamados quando o usuário dos serviços de TI não tiver sua solicitação ou incidente atendidos a contento. O índice tem por objetivo fazer com que a CONTRATADA execute os serviços com qualidade, evitando assim que os chamados sejam finalizados com a execução incorreta ou incompleta, apenas com objetivo de cumprir o prazo de PRC.
2	Meta	98% dos chamados, independente da prioridade, resolvidos sem que haja reabertura.
3	Periodicidade	Apuração mensal, sempre considerando do 1º ao último dia do mês de referência.
4	Método de Medição (Fórmula)	O Índice de Reabertura de Chamados deve ser calculado da seguinte forma: $$IRC = \frac{TC - ERC}{TC} \times 100$$ IRC – *Índice percentual de Reabertura de Chamados* TC – *Total de chamados concluídos no mês de referência* ERC – *Total de eventos de reabertura ocorridos no conjunto de chamados concluídos no mês de referência* O valor final será arredondado para o inteiro mais próximo, conforme metodologia definida pela Resolução nº 886/66 da Fundação IBGE.
5	Glosa	A glosa será aplicada conforme graduação indicada na **Tabela 4**. **Tabela 4 -** Nível de glosa para descumprimento do indicador IRC. Demandas executadas dentro do prazo / Desconto sobre o valor mensal da fatura ≥ 98% / 0% 97% / 3,00% 96% / 4,00% 95% / 5,00% 94% / 6,00% 93% / 7,00% 92% / 8,00% 91% / 9,00% ≤ 90% / 10,00% A glosa para o IRC será aplicada sob a valor mensal total dos serviços de atendimento de Service Desk REMOTO e PRESENCIAL, bem como do serviço de operação de TIC, estando limitada a 10% do somatório desses serviços.

<table>
<tr><td>6</td><td>Sanção</td><td>As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">7</td><td rowspan="2">Exemplos</td><td>Exemplo 01: Atingir a meta</td></tr>
<tr><td>1º passo: Obter os dados necessários
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R$ 5.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R$ 10.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC = R$ 30.000,00

Totalização de chamados registrados e atendidos no mês de referência:
<table><tr><td>Total de chamado (TC)</td><td>1100</td></tr><tr><td>Total de eventos de reabertura (ERC)</td><td>25</td></tr></table>
2º passo: Calcular o IRC e arredondar para o número inteiro mais próximo.
$$\boldsymbol{IRC} = \frac{\mathbf{1100 - 25}}{\mathbf{1100}} \times \mathbf{100} = \mathbf{97,7273\%}$$
$$\boldsymbol{IRC_{arred.}} = \mathbf{98\%}$$

3º passo: Meta atingida. Não há aplicação de glosa.</td></tr>
</table>

6. Indicador ISU - Índice de Satisfação do Usuário para atendimento de Demandas

1	Descrição/Objetivo do Indicador	Corresponde ao índice percentual de chamados que tenham recebido avaliação ÓTIMO ou BOM, numa escala* de 5 níveis. A pesquisa de satisfação deverá ser feita de forma contínua durante toda a execução do contrato. Aos chamados em que não houver resposta do usuário no prazo estipulado será atribuída a nota máxima. A formulação do questionário a ser aplicado será feita pela STI/ANAC em diretriz própria. O indicador tem objetivo de medir a satisfação dos usuários quanto aos serviços realizados pela CONTRATADA no atendimento de suas demandas. * Escala: ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM, NÃO ATENDIDO
2	Meta	98% dos chamados com avaliação ÓTIMO ou BOM.
3	Periodicidade	Apuração mensal, sempre considerando do 1º ao último dia do mês de referência.
4	Método de Medição (Fórmula)	$$ISU = \frac{TC - CAN}{TC} \times 100$$ *ISU – Índice percentual de chamados bem avaliados (BOM e ÓTIMO)* *TC – Total de chamados concluídos* *CAN – Total de chamados com avaliação negativa (REGULAR, RUIM e NÃO ATENDIDO)* O valor final será arredondado para o inteiro mais próximo, conforme metodologia definida pela Resolução nº 886/66 da Fundação IBGE.
5	Glosa	Para cada 1% (um por cento) do Índice ISU apurado a menor frente à meta, será descontado 1% do valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de Service Desk REMOTO e PRESENCIAL, bem como do serviço de operação de TIC. $$GLOSA = \frac{(\text{Meta} - \text{ISU})}{100} \times FM$$ FM – valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de 1º, 2º e 3º nível. O valor da glosa aplicado por conta desse indicador será limitado a 15% do valor bruto da fatura.
6	Sanção	As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.
		Exemplo 01: Não atingir a meta com Glosa

<table>
<tr>
<td>7</td>
<td>Exemplos</td>
<td>
1º passo: Obter os dados necessários
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R$ 5.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R$ 10.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC = R$ 30.000,00

Totalização de chamados registrados e atendidos no mês de referência:
<table>
<tr><td>Total de chamado (TC)</td><td>1100</td></tr>
<tr><td>Total de chamados com avaliação negativa (CAN)</td><td>60</td></tr>
</table>
2º passo: Calcular o ISU e arredondar para o número inteiro mais próximo.
$$\boldsymbol{ISU} = \frac{\mathbf{1100 - 60}}{\mathbf{1100}} \times \mathbf{100} = \mathbf{95,4545\%}$$
$$\boldsymbol{ISU_{arred.}} = \mathbf{95\%}$$
3º passo: Calcular o valor da glosa
Valor dos serviços = 5.000,00 + 10.000,00 + 30.000,00 = R$ 45.000,00
$$\boldsymbol{GLOSA} = \frac{\mathbf{(98\% - 95\%)}}{\mathbf{100}} \times \mathbf{45.000,00}$$
Glosa = 0,03 x R$ 45.000,00
Glosa = R$ 1.350,00
</td>
</tr>
</table>

7. Indicador IEC – Índice de Estoque de Chamado

1	Descrição/Objetivo do Indicador	Corresponde ao quantitativo de chamados que tiveram tempo total de resolução superior a 70 horas (5 dias úteis considerando o horário de atendimento), ou que descumpriram esse prazo e ainda não foram resolvidos no fechamento do período de avaliação de cada mês. O objetivo deste indicador é evitar que a contratada negligencie alguma solicitação ou incidente, por qualquer motivo. Este indicador se aplicará a todos os chamados que têm prazo de atendimento de 2, 4, 8, e 16 horas.
2	Meta	Todos os chamados resolvidos dentro do Prazo específico conforme indicador PRC, ou que não ultrapasse o limite de 70 horas (5 dias úteis). IEC = 0 (zero).
3	Periodicidade	Apuração mensal, sempre considerando do 1º ao último dia do mês de referência.
4	Método de Medição (Fórmula)	$\boldsymbol{IEC = nº\ de\ chamados\ que\ extrapolaram\ o\ prazo\ de\ 70\ horas}$
5	Glosa	Para cada chamado que estourar o prazo definido, será descontado 0,05% (cinco centésimos por cento) do valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de Service Desk REMOTO e PRESENCIAL, bem como do serviço de operação de TIC. $\boldsymbol{GLOSA = IEC \times (FM \times 0,05\%)}$ FM – valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de 1º, 2º e 3º nível. O valor da glosa aplicado por conta desse indicador será limitado a 10% do valor bruto da fatura.
6	Sanção	As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.
7	Exemplos	Exemplo 01: 5 chamados foram concluídos após o prazo de 70 horas, e 02 chamados ainda em andamento já extrapolaram o prazo de 70 horas.

1º passo: Obter os dados necessários

Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R$ 5.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R$ 10.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC = R$ 30.000,00

Totalização de chamados registrados e atendidos no mês de referência:

Total de chamados concluídos que extrapolaram o prazo	*05*
Total de chamados em andamento que já extrapolaram o prazo	*02*

Meta vigente: 60%

2º passo: Obter o valor IEC e arredondar para o número inteiro mais próximo.

$$\boldsymbol{IEC = 7}$$

3º passo: Calcular o valor da glosa

Valor dos serviços = 5.000,00 + 10.000,00 + 30.000,00 = R$ 45.000,00

$$\boldsymbol{GLOSA = 7 \times (45.000,00 \times 0,05\%)}$$

Glosa = 7 x 22,50

Glosa = R$ 157,50

8. Indicador VBC – Vinculação na base de conhecimento

<table>
<tr><td>1</td><td>Descrição/Objetivo do Indicador</td><td>Índice de chamados (solicitações e incidentes) que foram executados com o efetivo uso de conhecimentos e procedimentos previamente cadastrados na base de conhecimento. Os principais benefícios da utilização da base de conhecimento são: (1) maior celeridade no atendimento de chamados; (2) padronização das soluções; e (3) garantia para o órgão contratante da manutenção do conhecimento com o órgão.

De acordo com processo de cumprimento de requisição e tratamento de incidentes, a base de conhecimento deve ser consultada e ocorrendo sucesso na busca, o conhecimento deve ser usado e, ao final da resolução, vinculado ao chamado em questão. Caso não seja identificado conhecimento relevante, conforme procedimento de gerenciamento de incidentes a CONTRATADA deve produzir a documentação adequada para o conhecimento.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Meta</td><td>A meta iniciará em 60% dos chamados tratados com vinculação adequada à base de conhecimento e será gradualmente evoluída conforme tabela abaixo, de modo a permitir o aumento da maturidade do processo de gestão do conhecimento pela CONTRATADA:

<table>
<tr><th>Semestre a partir do início da execução</th><th>Meta</th></tr>
<tr><td>1º</td><td>60%</td></tr>
<tr><td>2º</td><td>70%</td></tr>
<tr><td>3º</td><td>80%</td></tr>
<tr><td>4º</td><td>90%</td></tr>
<tr><td>5º em diante</td><td>95%</td></tr>
</table>

Ressalta-se que ocorrendo a renovação ou prorrogação contratual se manter-se-á a progressão da meta para o indicador VBC.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Periodicidade</td><td>Apuração mensal, sempre considerando do 1º ao último dia do mês de referência.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Método de Medição (Fórmula)</td><td>$$\boldsymbol{VBC = \frac{TC - CNV}{TC} \times 100}$$
VBC – Percentual de chamados vinculados à base de conhecimento
TC – Total de chamado concluídos
CNV – Chamados não vinculados à base de conhecimento</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Glosa</td><td>Para cada 1% (um por cento) do Índice VBC apurado a menor frente à meta, será descontado 1% do valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de Service Desk REMOTO e PRESENCIAL, bem como do serviço de operação de TIC, estando limitada a 10% do somatório desses serviços.

$$\boldsymbol{GLOSA = \frac{(\text{Meta Vigente} - \text{VBC})}{100} \times FM}$$
FM – valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de 1º, 2º e 3º nível.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td>O valor da glosa aplicado por conta desse indicador será limitado a 10% do valor bruto da fatura.</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Sanção</td><td>As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.</td></tr>
<tr><td>7</td><td>Exemplos</td><td>Exemplo 01: Não atingir a meta com Glosa, considerando o 1º semestre de contratação.

1º passo: Obter os dados necessários
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R$ 5.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R$ 10.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC = R$ 30.000,00

Totalização de chamados registrados e atendidos no mês de referência:
<table><tr><td>Total de chamado (TC)</td><td>1100</td></tr><tr><td>Total de chamados não vinculados à base de conhecimento (CNV)</td><td>500</td></tr></table>
Meta vigente: 60%

2º passo: Calcular o VBC e arredondar para o número inteiro mais próximo.
$$\boldsymbol{VBC} = \frac{\mathbf{1100 - 500}}{\mathbf{1100}} \times \mathbf{100} = \mathbf{55,5455\%}$$
$$\boldsymbol{VBC_{arred.}} = \mathbf{55\%}$$

3º passo: Calcular o valor da glosa
Valor dos serviços = 5.000,00 + 10.000,00 + 30.000,00 = R$ 45.000,00
$$\boldsymbol{GLOSA} = \frac{(\mathbf{60\% - 55\%})}{\mathbf{100}} \times \mathbf{45.000,00}$$
Glosa = 0,05 x R$ 45.000,00
Glosa = R$ 2.250,00</td></tr>
</table>

9. Indicador VGC – Vinculação na base de dados de gerenciamento de configuração

<table>
<tr><td>1</td><td>Descrição/Objetivo do Indicador</td><td>Índice de chamados (requisições e incidentes) que foram executados com a efetiva vinculação ao ativo de TI a qual se referiu. Os ativos de TI são gerenciados por meio de uma base de dados de gerenciamento de configuração (em inglês, CMDB - Configuration Management DataBase). Os ativos de TI que compõem o CMDB podem ser desde equipamentos, usuários, serviços de TI, até procedimentos e informações relevantes. O que define quais ativos de TI devem ser gerenciados no CMDB é o nível de maturidade do processo de gerenciamento de configuração e a necessidade específica do órgão.

Os principais benefícios da utilização do CMDB são: (1) realizar o controle e padronização de configuração aplicadas aos ativos de TI; (2) permitir o gerenciamento de configuração; (3) facilitar o processo de gerenciamento de mudanças; e (4) fornecer importantes informações operacionais e gerenciais acerca dos ativos de TI.

De acordo com processo de cumprimento de requisição e tratamento de incidentes, ao atender a todos os chamados (requisições e incidentes) deve-se vincular os ativos de TI relevantes.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Meta</td><td>A meta iniciará em 60% dos chamados tratados com vinculação adequada ao CMDB e será gradualmente evoluída conforme tabela abaixo, de modo a permitir o aumento da maturidade do processo de gestão de configuração pela CONTRATADA:

<table><tr><th>Semestre a partir do início da execução</th><th>Meta</th></tr><tr><td>1º</td><td>60%</td></tr><tr><td>2º</td><td>70%</td></tr><tr><td>3º</td><td>80%</td></tr><tr><td>4º</td><td>90%</td></tr><tr><td>5º em diante</td><td>95%</td></tr></table>
Ressalta-se que ocorrendo a renovação ou prorrogação contratual manter-se-á a progressão da meta para o indicador VGC.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Periodicidade</td><td>Apuração mensal, sempre considerando do 1º ao último dia do mês de referência.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Método de Medição (Fórmula)</td><td>$$VGC = \frac{TC - CNV}{TC} \times 100$$
VGC – Índice percentual de chamados vinculados à base de dados de gerenciamento de configuração
TC – Total de chamado concluídos
CNV – Chamados não vinculados ao CMDB</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Glosa</td><td>Para cada 1% (um por cento) do Índice VGC apurado a menor frente à meta, será descontado 1% do valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td>de atendimento de Service Desk REMOTO e PRESENCIAL, bem como do serviço de operação de TIC, estando limitada a 10% do somatório desses serviços.

$$GLOSA = \frac{(\textbf{Meta Vigente} - \textbf{VGC})}{100} \times FM$$
FM – valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de 1º, 2º e 3º nível.

O valor da glosa aplicado por conta desse indicador será limitado a 10% do valor bruto da fatura.</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Sanção</td><td>As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.</td></tr>
<tr><td>7</td><td>Exemplos</td><td>Exemplo 01: Não atingir a meta com Glosa, considerando o 3º semestre de contratação.

1º passo: Obter os dados necessários
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R$ 5.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R$ 10.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC = R$ 30.000,00

Totalização de chamados registrados e atendidos no mês de referência:
<table><tr><td>Total de chamado (TC)</td><td>1100</td></tr><tr><td>Total de chamados não vinculados ao CMDB (CNV)</td><td>300</td></tr></table>
Meta vigente: 80%

2º passo: Calcular o VGC e arredondar para o número inteiro mais próximo.
$$VGC = \frac{1100 - 300}{1100} \times 100 = 72,7273\%$$
$$VGC_{arred.} = 73\%$$

3º passo: Calcular o valor da glosa
Valor dos serviços = 5.000,00 + 10.000,00 + 30.000,00 = R$ 45.000,00
$$GLOSA = \frac{(80\% - 73\%)}{100} \times 45.000,00$$

Glosa = 0,07 x R$ 45.00,00
Glosa = R$ 3.150,00</td></tr>
</table>

10. Indicador DSTI – Disponibilidade de Serviço de TI

1	Descrição/Objetivo do Indicador	Demonstra a boa operação dos serviços e soluções de TI, estando estes disponíveis e em boas condições de utilização para os usuários internos e externos dos serviços de TI da ANAC. A disponibilidade dos serviços de TI deve ser monitorada sob a perspectiva de uma solução composta por diversos componentes, verificados sob a ótica do que pode indicar indisponibilidade para o usuário. A indisponibilidade pode ser absoluta, quando a situação não permite ao usuário fazer uso do serviço de TI, ou pode ser parcial, quando a situação causa falha de parte das funcionalidades ou degradação de desempenho. Para efeito de indisponibilidade serão igualmente contabilizadas as indisponibilidades absolutas e as parciais. A ferramenta de monitoração, além de permitir monitorar adequadamente o agrupamento que formará o conceito do serviço de TI, deve ser capaz de gerenciar os períodos de indisponibilidade detectados. A ferramenta deverá ainda permitir o registro da causa da indisponibilidade bem como classificar quanto a sua reponsabilidade, se atribuída à CONTRATADA ou a terceiros, ou ainda fruto de manutenção programada. O indicador DSTI deverá desconsiderar as manutenções programadas e as indisponibilidades que tenham sido atribuídas a terceiros. Os serviços de TI serão classificados em dois possíveis regimes de operação: 24x7 (24 horas por dia, em 7 dias por semana) ou 15x5 (15 horas por dia, nos 5 dias úteis da semana), sendo que 15x5 corresponde ao horário das 7:00 às 22:00. Quanto à criticidade, os serviços de TI serão classificados em CRÍTICOS e NÃO CRÍTICOS. A classificação dos Serviços de TI está definida no ANEXO IV – Método de Monitoração dos Serviços de TI, porém poderá ser ajustada conforme necessidade do negócio, respeitados os prazos definidos no Termo de Referência.
2	Meta	Serviços CRÍTICOS: 99,7% Serviços NÃO CRÍTICOS: 99,3%
3	Periodicidade	Apuração mensal, sempre considerando do 1º ao último dia do mês de referência.
4	Método de Medição (Fórmula)	A disponibilidade será apurada individualmente para cada Serviço de TI conforme listagem constante do ANEXO II e ANEXO IV.
		$$DSTI = \frac{(HTP - \sum HIP)}{HTP} \times 100$$ *DSTI – Índice percentual da disponibilidade apurada do serviço de TI.*

		HTP – Horas totais no período. *HIP = Horas de indisponibilidade no período* As horas de indisponibilidade no período (HIP) será o somatório de todos os períodos de indisponibilidades ocorridas no período. Não serão considerados para efeitos de cálculo de indisponibilidade aquelas por conta de manutenção programa (HMP) e por conta de eventos de terceiros (HIT). OBS: O valor resultante da equação acima será arredondado para uma casa decimal, conforme metodologia definida pela Resolução nº 886/66 da Fundação IBGE.
5	Glosa	Para cada 0,1% (um décimo por cento) da Disponibilidade apurada a menor frente à meta de disponibilidade, será descontado 0,1% (um décimo por cento) do valor bruto da fatura mensal referente aos serviços de operação de TIC e Monitoração. $$\boldsymbol{Glosa_s = \left(\frac{Meta - DSTI}{0,1}\right) * (FM * 0,1\%), \qquad s = \{1,..,n\}}$$ $\boldsymbol{Glosa_s}$ **=** *Glosa individual para o serviço* $\boldsymbol{S_i}$ *FM = Valor bruto da fatura mensal referente aos serviços de operação de TIC e Monitoração* $\boldsymbol{n}$ **=** *número total de serviços de TIC* A glosa máxima (GLOSA) por conta do indicador DSTI será composta pelo somatório das glosas individuais para cada serviço. $$GLOSA = \sum_{s=1}^{n} Glosa_s$$ O valor da glosa geral (GLOSA) aplicada por conta desse indicador será limitado a 30% do valor bruto da fatura mensal referente aos serviços de operação de TIC e Monitoração, sendo esta a glosa efetiva.
6	Sanção	As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.
		Exemplo 01: Não atingir a meta para alguns serviços com Glosa

7 Exemplos

1º passo: Obter os dados necessários

Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC = R$ 30.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Monitoração de TIC = R$ 10.000,00

Listagem dos serviços de TI, suas respectivas classificações de Criticidade e regime de disponibilidade, a totalização de horas de HTP, HMP, HIP e HIT.

Serviços de TI	Classificação	Meta de Disp.	Regime de func.	HTP	HIP	*HMP**	*HIT**
Serviço 1	CRÍTICO	99,7%	24x7	744	20	*6*	*2*
Aplicação 2	CRÍTICO	99,7%	24x7	744	12,6	*0*	*5,2*
Serviço 3	CRÍTICO	99,7%	15x5	330	1	*2*	*2*
Aplicação 4	NÃO CRÍTICO	99,3%	24x7	744	7	*6*	*2*
Aplicação 5	NÃO CRÍTICO	99,3%	15x5	330	22	*1*	*2*
Serviço 6	NÃO CRÍTICO	99,3%	15x5	330	0	*0*	*0*

* OBS: As variáveis HMP e HIT, não serão aplicadas no cálculo do índice de disponibilidade DSIT. Elas terão apenas efeito informativo.

2º passo: Calcular o índice DSTI individualmente para cada serviço e arredondar para uma casa decimal.

Para efeito explicativo, o cálculo aplicado de DSTI para o "Serviço 1" seria:

$$\boldsymbol{DSTI = \frac{(744 - 20)}{744} \times 100 = 97,3118\%}$$

$$\boldsymbol{DSTI_{arred.} = 97,3\%}$$

Realiza-se o mesmo cálculo para os demais serviços.

Serviços de TI	DSTI apurado	DSTI arredondado	Disponibilidade Geral*
Serviço 1	97,3118%	97,3%	96,2%
Aplicação 2	98,3065%	98,3%	97,6%
Serviço 3	99,6970%	99,7%	98,5%
Aplicação 4	99,0591%	99,1%	98,0%
Aplicação 5	93,3333%	93,3%	92,4%
Serviço 6	100,0000%	100,0%	100,0%

** OBS: A disponibilidade geral considera no seu cálculo, além das HIP, as HMP e HIT, e nesse caso é apenas informativa.*

3º passo: Calcular o valor da glosa individualmente para cada serviço

Para efeito explicativo, o cálculo de glosa para o "Serviço 1" seria:

$$\boldsymbol{Glosa_s = \left(\frac{99,7 - 97,3}{0,1}\right) * (R\$\ 40.000,00 * 0,1\%)}$$

$$\boldsymbol{Glosa_s = 960,00}$$

Realiza-se o mesmo cálculo para os demais serviços.

Serviços de TI	Classificação	Meta DSTI	DSTI apurado	Glosa
Serviço 1	CRÍTICO	99,7%	97,3%	R$ 960,00
Aplicação 2	CRÍTICO	99,7%	98,3%	R$ 560,00
Serviço 3	CRÍTICO	99,7%	99,7%	R$ -
Aplicação 4	NÃO CRÍTICO	99,3%	99,1%	R$ 80,00
Aplicação 5	NÃO CRÍTICO	99,3%	93,3%	R$ 2.400,00
Serviço 6	NÃO CRÍTICO	99,3%	100,0%	R$ -

4º passo: Obter o valor da glosa geral (GLOSA)

$$GLOSA = 960{,}00 + 560{,}00 + 0{,}00 + 80{,}00 + 2.400{,}00 + 0{,}00$$

$$\boldsymbol{GLOSA = R\$\,4.000{,}00}$$

11. Indicador INCT – Índice de Não Conformidades Técnicas

1	Descrição/Objetivo do Indicador	Demonstra o bom desempenho técnico e a aderência às boas práticas de TI, documentação e manuais de produtos de TI, além da aderência às normas e diretrizes definidas pela STI/ANAC. Este indicador será contabilizado para todos os serviços continuados, incluindo 1º, 2º e 3º níveis e monitoração. O Índice de Não Conformidade Técnica (INCT) será contabilizado pelo número de registros feitos pela equipe técnica da ANAC quanto à não aderência aos instrumentos citados anteriormente. O registro e tratativa das não conformidades técnicas serão feitas conforme procedimento definidos Termo de Referência. Após o registro, a CONTRATADA terá o prazo de 5 dias úteis para corrigir a não conformidade ou justificar a sua não procedência. Não serão contabilizados no INCT as não conformidades que a CONTRATADA demonstrar serem improcedentes. Em todos os outros casos, será considerado uma ocorrência de não conformidade técnica.
2	Meta	INCT ≤ 5 (cinco) ocorrências mensais. Não Conformidades Técnicas corrigidas no prazo.
3	Periodicidade	Apuração mensal, sempre considerando do 1º ao último dia do mês de referência.
4	Método de Medição (Fórmula)	Contagem das ocorrências de não conformidade técnica. Para contagem será considerada a data de resolução da não conformidade técnica.
5	Glosa	0,5% (cinco décimos de por cento) para cada ocorrência de não conformidade técnica acima da meta, aplicado sob a fatura mensal bruta referente aos serviços continuados de 1º, 2º e 3º níveis e de monitoração. 1,0% (um por cento) para cada ocorrência de não conformidade técnica acima da meta, que não tenha sido resolvida ou justificada no prazo. $$GLOSA = (NCTa \times 0{,}5\% \times FM) + (NCTb \times 1{,}0\% \times FM)$$ $NCTa$ – Quantidade de não conformidade técnica acima do limite $NCTb$ – Quantidade de não conformidade técnica não resolvidas no prazo FM – valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de 1º, 2º e 3º nível, e monitoração. O valor da glosa aplicada por conta desse indicador será limitado a 10% do valor da fatura mensal bruta referente aos serviços continuados de 1º, 2º e 3º níveis e de monitoração.

<table>
<tr><td>6</td><td>Sanção</td><td>As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.</td></tr>
<tr><td rowspan="6">7</td><td rowspan="6">Exemplos</td><td>Exemplo 01: Apresentar 3 (três) ocorrências de não conformidade técnica corrigidas no prazo, sem aplicação de glosa</td></tr>
<tr><td>Nesse exemplo, para um mês hipotético, a equipe técnica da ANAC verificou 3 (três) ocorrências de não conformidade técnica e estas foram corrigidas pela contratada no prazo estipulado.

Nesse caso o INCT = 3, menor que o limite definido que é de 5 (cinco). Sendo assim, a meta foi atingida e não caberá glosa.</td></tr>
<tr><td>Exemplo 02: Apresentar 8 (oito) ocorrências de não conformidade técnica corrigidas no prazo, com aplicação de glosa</td></tr>
<tr><td>Nesse exemplo, para um mês hipotético, a equipe técnica da ANAC verificou 8 (três) ocorrências de não conformidade técnica e estas foram corrigidas pela contratada no prazo estipulado.

Nesse caso o INCT = 8, acima do limite. Deverá haver aplicação de glosa.

1º passo: Obter os dados necessários
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R$ 5.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R$ 10.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC = R$ 30.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Monitoração de TIC = R$ 10.000,00
Total = R$ 55.000,00

<table><tr><th></th><th>Qtde</th></tr><tr><td>Ocorrências de não conformidade acima do limite</td><td>3</td></tr><tr><td>Ocorrências de não conformidade fora do prazo</td><td>0</td></tr></table>
2º passo: Calcular o percentual de glosa

Glosa = (3 x 0,5% x 55.000,00) + (0 x 1,0% x 55.000,00)
Glosa = R$ 825,00.</td></tr>
<tr><td>Exemplo 03: Apresentar 8 (oito) ocorrências de não conformidade técnica, sendo 2 (duas) corrigidas após o prazo, com aplicação de glosa</td></tr>
<tr><td>Nesse exemplo, para um mês hipotético, a equipe técnica da ANAC verificou 8 (oito) ocorrências de não conformidade técnica, sendo que 6 (seis) delas foram corrigidas pela contratada no prazo estipulado e 2 (duas) não foram.

Nesse caso o INCT = 8, acima do limite. Deverá haver aplicação de glosa.

1º passo: Obter os dados necessários
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R$ 5.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R$ 10.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC = R$ 30.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Monitoração de TIC = R$ 10.000,00
Total = R$ 55.000,00</td></tr>
</table>

	Qtde
Ocorrências de não conformidade acima do limite	3
Ocorrências de não conformidade fora do prazo	2

2º passo: Calcular o percentual de glosa

Glosa = (3 x 0,5% x 55.000,00) + (2 x 1,0% x 55.000,00)
Glosa = R$ 1.925,00.

Exemplo 04: Apresentar 4 (quatro) ocorrências de não conformidade técnica, sendo 1 (uma) corrigidas após o prazo, com aplicação de glosa

Nesse exemplo, para um mês hipotético, a equipe técnica da ANAC verificou 4 (quatro) ocorrências de não conformidade técnica, sendo que 1 (uma) delas não foi corrigida no prazo.

Nesse caso o INCT = 4, menor que o limite definido que é de 5 (cinco). Porém uma foi resolvida fora do prazo, assim terá glosa.

1º passo: Obter os dados necessários

Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R$ 5.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R$ 10.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC = R$ 30.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Monitoração de TIC = R$ 10.000,00
Total = R$ 55.000,00

	Qtde
Ocorrências de não conformidade acima do limite	0
Ocorrências de não conformidade fora do prazo	1

2º passo: Calcular o percentual de glosa

Glosa = (0 x 0,5% x 55.000,00) + (1 x 1,0% x 55.000,00)
Glosa = R$ 550,00.

12. Indicador IAED – Indicador de Atraso na Entrega de Demandas

1	Descrição/Objetivo do Indicador	O Índice de Atraso na Entrega de Demandas (IAED) demonstra o cumprimento dos prazos definidos em planejamento prévio relativas a demandas específicas, operacionais e de projetos. O objetivo é garantir que a CONTRATADA execute as demandas e entregue os produtos dos projetos nos prazos acordados. Para fins de cálculo do NMSE, a conclusão da demanda será o momento da entrega para fiscalização, que corresponde à emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP). Neste momento, a contagem do prazo de execução será interrompida. Caso a fiscalização resulte em recusa e couber correção aos serviços executados, o prazo de conclusão da demanda voltará a contar a partir da interrupção. O prazo será previamente definido em dias úteis conforme planejamento técnico e cronograma. Na contagem dos prazos, será desconsiderado o primeiro dia do intervalo.
2	Meta	Atendimento das demandas nos prazos planejados.
3	Periodicidade	Apuração após a fiscalização técnica da demanda executada, quando o indicador apurado deverá constar do Termo de Recebimento Definitivo (TRD).
4	Método de Medição (Fórmula)	A medição do indicador será feita em duas etapas, sendo a primeira etapa determinante para verificar se houve atraso. $$DEA = dE - dF$$ *DEA – Dias de Efetivo Atraso expresso em dias úteis* *dE – Data da Efetiva entrega* *dF – Data de Fim prevista* Se $DEA < 0$, considera-se $DEA = 0$. $$IAED = \frac{DEA}{dF - dI}$$ *IAED – Indicador de Atraso da Entrega de Demanda* *dI – Data de Início prevista* *dF – Data de Fim prevista* No cálculo do DEA e do IEAD serão desconsiderados os finais de semana e feriados.

<table>
<tr><td></td><td></td><td>O valor final do IEAD será arredondado para quatro casas decimais, conforme metodologia definida pela Resolução nº 886/66 da Fundação IBGE.</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Glosa</td><td>$$Glosa = FM \times 0{,}1 \times \left(\frac{dF - dI}{30}\right) \times IAED$$
IAED – Indicador de Atraso da Entrega de Demanda
FM – valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de 1º, 2º e 3º nível
dI – Data de Início prevista
dF – Data de Fim prevista

O valor da glosa aplicada por conta desse indicador será limitado a 10% do valor da fatura mensal bruta referente aos serviços continuados de 1º, 2º e 3º níveis e de monitoração.

Esta glosa poderá ser aplicada em conjunto com a glosa definida no T.R. para não cumprimento de demandas dentro do mês planejado, conforme Tabela 9 do Termo de Referência.</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Sanção</td><td>As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.</td></tr>
<tr><td>7</td><td>Exemplos</td><td>Exemplo 01: Demanda executada fora do prazo
1º passo: Obter os dados necessários
<table><tr><td>Data de Início prevista (dI)</td><td>05/06/2017</td></tr><tr><td>Data de Fim prevista (dF)</td><td>30/06/2017</td></tr><tr><td>Valor mensal do serviço de 1º, 2º e 3º nível</td><td>R$ 45.000,00</td></tr><tr><td>Data da Entrega Efetiva (dE)</td><td>10/07/2017</td></tr></table>2º passo: Calcular DEA
$$DEA = 10/07/2017 - 30/06/2017$$
$$DEA = 10$$
Indica que houve atraso de 10 dias úteis frente ao prazo de entrega.

3º passo: Calcular o indicador IEAP e arredondar o resultado.
$$IAED = \frac{10}{30/06/2017 - 05/06/2017}$$
$$IAED = \frac{10}{21} = 0{,}476109$$
$$IAEP_arred = 0{,}4761$$

4º passo: Calcular o valor da glosa</td></tr>
</table>

		$$Glosa = 45.000{,}00 \times 0{,}1 \times \left(\frac{30/06/2017 - 05/06/2017}{30}\right) \times 0{,}4761$$ $$Glosa = 4.500{,}00 \times \left(\frac{21}{30}\right) \times 0{,}4761$$ $$Glosa = R\$\ 1.499{,}72$$

13. Indicador IQED - Indicador de Qualidade das Entregas de Demanda

1	Descrição/Objetivo do Indicador	O Indicador de Qualidade das Entregas de Demanda (IQED) demonstra as deficiências nos aspectos de planejamento e execução técnica das demandas específicas e de projetos. O indicador irá contabilizar a quantidade de recusas para cada demanda específica, operacional ou de projeto. Uma recusa se caracteriza por cada evento de entrega da demanda em que o demandante e a equipe de fiscalização verificaram uma ou mais inconformidades frente ao serviço demandado e aos padrões técnicos estabelecidos. Não caberá ao demandante ou equipe de fiscalização, para cada evento de recusa, indicar todas as inconformidades presentes na entrega, sendo obrigação da CONTRATADA a execução dos serviços conforme padrões exigidos. Ou seja, a cada evento de entrega, novas inconformidades podem ser apontadas. O objetivo deste indicador é garantir que a CONTRATADA execute as demandas e entregue os produtos dos projetos com bom padrão de qualidade. Para fins de cálculo do NMSE, a conclusão da demanda será o momento da entrega para fiscalização, que poderá corresponder à emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP) para cada demanda.
2	Meta	Demanda executada sem ocorrências de recursa (IQED = 0).
3	Periodicidade	Apuração após a fiscalização técnica da demanda executada, quando o indicador apurado deverá constar do Termo de Recebimento Definitivo (TRD).
4	Método de Medição (Fórmula)	IQED = Quantidade de Recusas
5	Glosa	Será aplicada 0,1% (cinco décimos por cento) para cada recusa sob o valor mensal do serviço de 1ª, 2ª, e 3º nível. $$Glosa = FM \times 0{,}1\% \times IQED$$ *IQED – Indicador de Qualidade das Entregas de Demanda* *FM* – valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de 1º, 2º e 3º nível O valor da glosa aplicada por conta desse indicador será limitado a 5% do valor da fatura mensal bruta referente aos serviços continuados de 1º, 2º e 3º níveis.
6	Sanção	As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.
		Exemplo 01: Demanda concluída com recusas

<table>
<tr>
<td>7</td>
<td>Exemplos</td>
<td>1º passo: Obter os dados necessários

<table>
<tr><td>Valor mensal do serviço de 1º, 2º e 3º nível</td><td>R$ 45.000,00</td></tr>
<tr><td>IQED</td><td>3</td></tr>
</table>

2º passo: Calcular a glosa
$$Glosa = 45.000 \times 0{,}1\% \times 3$$
$$Glosa = R\$\ 135{,}00$$</td>
</tr>
</table>

ANEXO VI: PERFIS PROFISSIONAIS

1 CONDIÇÕES GERAIS

DOS PERFIS PROFISSIONAIS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1. Para que haja garantia de qualidade no serviço executado e modernização das metodologias de Gestão de TI, a CONTRATADA deverá manter profissionais qualificados nas áreas funcionais, que deverão ser gerenciados exclusivamente pelo representante técnico da empresa CONTRATADA, de forma que o CONTRATANTE possa obter o menor tempo de resposta para quaisquer incidentes ocorridos no seu ambiente de Infraestrutura tecnológica, bem como alcançar a excelência nos serviços de TI.

1.2. Esses recursos humanos deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da ANAC e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança, sendo possível, execução ou operacionalização remota.

1.3. Para tanto, salienta-se que essa responsabilidade de formação da equipe de profissionais é exclusiva da empresa CONTRATADA.

1.4. As equipes deverão ser dimensionadas pela(s) empresa(s) CONTRATADA(s) de forma a atender as demandas de acordo com os níveis de serviço estabelecidos no contrato.

1.5. Será de responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento da legislação trabalhistas e outras específicas para os profissionais que prestarão o serviço nas dependências da ANAC ou remotamente.

1.6. Para fins de entendimento, especialização trata-se de título de pós-graduação latu-sensu com no mínimo 360 horas. Serão aceitos títulos de Mestrado ou Doutorado para o atendimento dos perfis exigidos.

1.7. Durante a vigência e execução dos serviços, a CONTRATADA se obriga a manter profissionais com as qualificações abaixo especificadas. As competências descritas podem estar presentes em diversos profissionais, ou acumuladas em um mesmo colaborador, cabendo a CONTRATADA manter o número adequado de prestadores para cada serviço, objetivando a garantia dos níveis de serviço.

1.8. Durante a vigência do contrato e execução dos serviços, a CONTRATADA deverá manter um banco de profissionais que atendam todos os requisitos de formação, treinamentos, certificações e experiência, para os profissionais alocado aos serviços rotineiros do contrato, ou para os profissionais que prestam serviços sob demanda, ainda que em determinado momento não haja serviço ou solução de TI que demande algum conhecimento exigido.

1.9. No processo de credenciamento e habilitação dos integrantes da equipe deverá ser apresentado ao fiscal técnico do contrato:

a) Os dados pessoais do profissional, necessários para o cadastramento no banco de dados de colaboradores da ANAC, bem como criação das credenciais de acesso a rede de computadores;
b) Currículo profissional que demonstre a experiência profissional exigida, assinado de punho pelo profissional e com ciência do Preposto do Contrato.
c) a documentação comprobatória do atendimento aos requisitos profissionais; e
d) o Termo de Ciência e Responsabilidade assinado de punho pelo profissional.

1.10. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente relatório de profissionais habilitados atualizado e que demonstre a manutenção da equipe requerida e das

condições de habilitação de cada profissional.

1.11. O ANAC poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por profissionais que não atendam aos requisitos aqui especificados.

1.12. A comprovação dos requisitos poderá ser realizada por:

a) apresentar original e cópia de certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma;

b) declaração/ atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou a entrega do currículo assinado pelo profissional e validado pela CONTRATADA;

c) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);

d) contrato de trabalho;

1.13. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas.

1.14. A CONTRATADA deverá promover, no prazo máximo de 6 (seis) meses, a atualização das certificações de seus profissionais caso haja atualização de versão ou migração para uma nova solução de TI devido a modernização do ambiente tecnológico do CONTRATANTE, sempre que esta indicar necessário. Este prazo se iniciará a partir da atualização do ambiente tecnológico.

1.15. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior, desde que a contratada faça essa solicitação de forma fundamentada.

1.16. A critério da equipe de fiscalização, poderão ser avaliadas e eventualmente aceitas comprovações adicionais de experiência ou composições de certificações, desde que apresentadas pela CONTRATADA de forma fundamentada e justificada em substituição às indicadas na tabela de certificações dos profissionais.

1.17. Poderão ainda ser aceitas certificações ou experiências bem documentadas, avaliadas como equivalentes pela equipe de fiscalização, por serem em produto assemelhado ou por evidenciarem longa experiência, ou qualquer outro motivo considerado aceitável, a exclusivo e discricionário critério da STI/ANAC. Para esta situação a CONTRATADA deverá apresentar solicitação de equivalência de forma fundamentada, inclusive com a comparação de ementa e tópicos abordados.

1.18. A CONTRATADA deverá indicar um profissional responsável pela gestão administrativa da equipe e dos serviços do presente edital (Preposto), que deverá estar disponível em horário comercial na sede do ANAC e acessível nos demais horários, devendo indicar ao menos um substituto para momentos de ausência ou indisponibilidade.

1.19. As funções de Preposto, Coordenador de Service Desk, Coordenador Técnico e Líder Técnico não poderão ser acumulados por um mesmo profissional, em nenhuma combinação delas. Excepcionalmente será permitida a acumulação em caso de férias, ausências de curto período ou em caso fortuito, desde que comunicado por e-mail tempestivamente ao gestor do contrato, indicando o prazo de início e fim.

1.20. Para os requisitos de experiência profissional serão admitidas as somas de diversas experiências, desde que não simultâneos, para a comprovação do tempo mínimo.

2 Coordenador de Service Desk

2.1 Formação:

- Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação, ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área de Gestão de TI.

2.2 Qualificação técnica:

- Certificação ITIL Foundation v3 ou superior;
- Curso ou Certificação MD-100: Windows 10, ou equivalente;
- Curso ou Certificação MD-101: Gerenciamento de Computadores Modernos, ou equivalente;
- Curso ou Certificação “HDI SCTL - Support Center Team Lead” ou superior.
- Curso e certificação ITIL® intermediário “SOA - Service Offerings and Agreements”.

2.3 Experiência:

- Experiência mínima de 10 (dez) anos na área de Tecnologia da Informação;
- Experiência profissional mínima de 8 (oito) anos de atuação como gerente ou supervisor de equipe técnica de Tecnologia da Informação, com experiência de atuação em processos ITIL.

2.4 Outros conhecimentos:

- Conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITIL e COBIT;
- Sistemas operacionais Windows; C
- onfiguração e instalação de hardware e software; manutenção em sistemas operacionais;
- métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento.
- Inglês técnico.

3 Coordenador Técnico

3.1 Formação:

- Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área de Gestão de TI.

3.2 Treinamentos/Certificações:

- Certificação ITIL Foundation v3 ou superior.
- Curso e Certificação ITIL® intermediário – Operational Support and Analysis Capability (OSA).
- Curso e Certificação ITIL® intermediário – Planning, Protection and Optimization (PPO).
- Certificação PMP – Project Management Professional emitido pelo PMI – Project Management Institute;

3.3 Experiência:

- Experiência mínima de 10 (dez) anos na área de Tecnologia da Informação;
- Experiência mínima de 4 (quatro) anos desempenhando papel de Analista, em ao menos uma das tecnologias das torres sob a sua coordenação.
- Experiência profissional mínima de 5 (cinco) anos de atuação como gerente ou supervisor de equipe técnica de Tecnologia da Informação, com experiência de atuação em processos ITIL.

4 Suporte Remoto de TI – Service Desk

Tipo de profissional	Júnior	Pleno	Sênior
Formação	Todos: Nível Superior/Tecnólogo em andamento ou concluído na área de Tecnologia da Informação	Todos: Nível Superior/Tecnólogo concluído na área de Tecnologia da Informação	
Experiência profissional	Todos: Experiência no atendimento a usuários de TI visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção lógica de estações de trabalho dos usuários, incluindo, mas não se limitando, a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao primeiro nível de suporte técnico;		
Tempo mínimo de experiência profissionais	Todos: 1 (um) ano.	Todos: 3 (três) anos.	Todos: 5 (cinco) anos.
Treinamentos/ Cerificações	Todos: Microsoft MD-100 ou versão equivalente superior Todos: ITIL v3 Fundation, ou superior	Todos: Microsoft MD-100 ou versão equivalente superior Todos: HDI Desktop Support Technician (HDI-DST).	Todos: Microsoft MD-100 ou versão equivalente superior Todos: HDI Desktop Support Technician (HDI-DST).
Conhecimentos extras	- Todos: Conhecimentos em atualizações e configurações diversas para os sistemas operacional Windows 7, 8, 10 e Pacotes Office 2013, 2016, 2019, 365 e superiores.	- Todos: Inglês técnico - Todos: Possuir sólidos conhecimentos em hardware, software, atualizações, instalação e configurações diversas para os sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 e Pacotes Office 2013, 2016, 2019, 365 e superiores. - Todos: Possuir conhecimento nos produtos do Microsoft 365 (Teams, Office 365, OneDrive, entre outros).	

5 Suporte Presencial de TI – Service Desk

Tipo de profissional	Júnior	Pleno	Sênior
Formação	Todos: Nível Superior/Tecnólogo em andamento ou concluído na área de Tecnologia da Informação		
Experiência profissional	Todos: Experiência no atendimento a usuários de TI visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção lógica de estações de trabalho dos usuários, incluindo, mas não se limitando, a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao primeiro nível de suporte técnico;		
Tempo mínimo de experiência profissionais	Todos: 1 (um) ano.	Todos: 3 (três) anos.	Todos: 5 (cinco) anos.
Treinamentos/ Cerificações	Todos: Microsoft MD-100 ou versão equivalente superior Todos: ITIL v3 Fundation, ou superior	Todos: Microsoft MD-100 ou versão equivalente superior Todos: HDI Desktop Support Technician (HDI-DST).	Todos: Microsoft MD-100 ou versão equivalente superior Todos: HDI Desktop Support Technician (HDI-DST).
Conhecimentos extras	- Todos: Possuir sólidos conhecimentos em hardware, software, atualizações, instalação e configurações diversas para os sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 e Pacotes Office 2013, 2016, 2019, 365 e superiores.	- Todos: Inglês técnico - Todos: Possuir sólidos conhecimentos em hardware, software, atualizações, instalação e configurações diversas para os sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 e Pacotes Office 2013, 2016, 2019, 365 e superiores. - Todos: Possuir conhecimento nos produtos do Microsoft 365 (Teams, Office 365, OneDrive, entre outros). - Todos: Conhecimento de redes locais de computadores e em confecção de cabos e instalação de pontos de rede, e organização de patch cords em racks.	

6 Operação de Infraestrutura De TIC (3º Nível)

Para as torres de Serviço de Operação de Infraestrutura são previstos três tipos de profissionais: sênior, pleno e júnior. Será necessário para cada torre a CONTRATADA alocar obrigatoriamente um analista do tipo sênior, que também atuará na função de Líder Técnico, conforme estabelece o Termo de Referência. A alocação de profissionais do tipo pleno e júnior é opcional, sendo que para alocar profissionais do tipo júnior a contratada deverá também alocar pelo menos um profissional do tipo pleno.

Todos os profissionais deverão atender aos requisitos comuns de formação e tempo de experiência:

6.1 Requisitos comuns a todos os profissionais

Tipo de profissional	Júnior	Pleno	Sênior
Formação	Todos os profissionais devem possuir Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.		
Tempo mínimo de experiência profissionais	Todos: 3 (três) anos.	Todos: 5 (cinco) anos.	Todos: 8 (oito) anos.

Além dos requisitos acima, para cada torre de serviço são necessários conhecimentos específicos.

6.2 Apoio ao Processo de Excelência no Atendimento

Tipo de profissional	Pleno
Experiência profissional	Todos: Experiência no atendimento a usuários de TI visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção lógica de estações de trabalho dos usuários, incluindo, mas não se limitando, a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao primeiro nível de suporte técnico; Experiência no acompanhamento de níveis de serviços e gerenciamento de filas.
Treinamentos/ Cerificações	Todos: ITIL v3 Fundation, ou superior Todos: Microsoft MD-100ou equivalente, ou curso de 40 horas. Todos: HDI Desktop Support Technician (HDI-DST), ou curso de 16 horas. Pelo menos um: Certificação Lead Auditor ISO 9001, ou curso de 40 horas. Pelo menos um: Certificação ITIL® Intermediate Service Offerings and Agreements (SOA), ou curso de 40 horas.
Conhecimentos extras	- Todos: inglês técnico. - Conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITIL e COBIT; - Sistemas operacionais Windows; configuração e instalação de hardware e software; manutenção em sistemas operacionais; - Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento.

6.3 Apoio ao Planejamento e Gestão de Serviços de TI

Tipo de profissional	Júnior	Pleno	Sênior (Líder Técnico)
Experiência profissional	Todos: Experiência na área de Tecnologia da Informação, incluindo experiência especificamente na implantação e gestão de disciplinas e processos da ITIL em organizações públicas ou privadas; Todos: Experiência com gerenciamento de projetos de tecnologia da Informação.		
Treinamentos/ Cerificações	Todos: ITIL v3 Fundation, ou superior	Todos: Treinamento/Certificações do tipo Júnior Todos: Certificação ITIL V3 Intermediate Level - Operational Support and Analysis Certificate (ou curso de 16 horas) Todos: Certificação PMP – Project Management Professional emitido pelo PMI – Project Management Institute (ou curso de 40 horas)	Todos: Treinamento/Certificações do tipo pleno Todos: Certificação “ITIL® Expert Certificate - IT Service Management”.

Conhecimentos extras	- Todos: Inglês técnico - Conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITIL e COBIT; - Sistemas operacionais Windows; configuração e instalação de hardware e software; manutenção em sistemas operacionais; - Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento.

6.4 Apoio à Gestão do Conhecimento e Documentação de TI

Tipo de profissional	**Júnior**	**Pleno**	**Sênior (Líder Técnico)**
Experiência profissional	Todos: Experiência na área de Tecnologia da Informação, incluindo experiência especificamente na implantação e gestão de disciplinas e processos da ITIL em organizações públicas ou privadas; Todos: Experiência com gerenciamento de projetos de tecnologia da Informação.		
Treinamentos/ Cerificações	Todos: ITIL v3 Fundation, ou superior Todos: HDI Desktop Support Technician (HDI-DST).	Todos: Treinamento/Certificações do tipo Júnior Todos: Certificação ITIL® Intermediate Release, Control and Validation – RCV	Todos: Treinamento/Certificações do tipo pleno
Conhecimentos extras	- Todos: Inglês técnico		

6.5 Suporte a Redes locais, MAN, WAN e SD-WAN

Tipo de profissional	**Júnior**	**Pleno**	**Sênior (Líder Técnico)**
Experiência profissional	Todos: Experiência em administração e suporte de redes corporativas englobando Redes LAN e WAN.		Experiência na administração de ambiente de rede IP e MPLS, roteadores, switches, VLAN, VXLAN, redes wireless, endereçamento e roteamento IP, protocolos autônomos de roteamento (BGP, OSPF), implantação de QoS

			em redes corporativas e Interconexão de Data Centers (DCI).
Treinamentos/ Cerificações	Todos: ITIL v3 Fundation, ou superior Todos: RUCKUS Certified Networking Associate (RCNA), ou Cisco Certified Networking Associate (CCNA), ou curso de 40 horas.	Todos: ITIL v3 Fundation, ou superior Todos: RUCKUS Certified Networking Associate (RCNA), ou Cisco Certified Networking Associate (CCNA), ou curso de 40 horas.	Todos: Treinamento/Certificações do tipo pleno Pelo menos um: Certificações da fabricante Riverbed: RCPE-A-WO (ou curso de 40 horas) Pelo menos um: Certificação da Extreme Networks ECS Data Center VDX ou Cisco Certified Network Professional (CCNP), ou curso de 40 horas
Conhecimentos extras	- Todos: Inglês técnico		

Mais informações:

https://education.riverbed.com/catalog/rcpe-a-nc;
https://education.riverbed.com/catalog/rcpe-a-wo;
https://ruckus-training.s3.amazonaws.com/RCNA/RCNA-study-guide.pdf

6.6 Suporte a Telefonia VoIP e Videoconferência

Tipo de profissional	**Júnior**	**Pleno**	**Sênior (Líder Técnico)**
Experiência profissional	Todos: Experiência em administração e suporte de redes corporativas englobando soluções de VoIP e de videoconferência.		Todos: Experiência na administração e implantação de soluções de VoIP e de videoconferência, incluindo integrações com ferramentas colaborativas;
Treinamentos/ Cerificações	Todos: ITIL v3 Fundation, ou superior	Todos: ITIL v3 Fundation, ou superior	Todos: Treinamento/Certificações do tipo pleno

	Todos: RUCKUS Certified Networking Associate (RCNA), ou Cisco Certified Networking Associate (CCNA), ou curso de 40 horas. Todos: Curso de 40 horas em solução de Telefonia VoIP. Todos: Curso de 40 horas em solução de Videoconferência.	Todos: RUCKUS Certified Networking Associate (RCNA), ou Cisco Certified Networking Associate (CCNA), ou curso de 40 horas. Todos: Curso de 40 horas em solução de Telefonia VoIP. Todos: Curso de 40 horas em solução de Videoconferência.	Pelo menos um: Certificação da Extreme Networks ECS Data Center VDX ou Cisco Certified Network Professional (CCNP), ou curso de 40 horas
Conhecimentos extras	- Todos: Inglês técnico		

6.7 Suporte a Ambiente de Data Center e Sistemas Operacionais

Observação: Nesta torre os profissionais poderão ser da especialidade Windows Server ou Linux Server.

Tipo de profissional	**Júnior**	**Pleno**	**Sênior (Líder Técnico)**
Experiência profissional	Experiência em administração e gerenciamento de infraestrutura de redes de dados baseada em Linux ou Windows Server.	Experiência em atividades de administração de redes e infraestrutura para sistemas operacionais Linux e em atividades de instalação, manutenção e configuração de hardware de servidores do tipo rack e blade, em sistemas operacionais Linux ou Windows Server. Experiência em atividade de instalação e administração de solução de virtualização.	
Treinamentos/ Cerificações	Todos: ITIL v3 Fundation, ou superior Especialidade Windows Server: Todos: curso de 40 horas em administração de sistemas operacionais Windows Server 2016, ou superior. Windows Linux Server:	Todos: Treinamento/Certificações do tipo Júnior Especialidade Windows Server: Todos: MCSA de Windows Server 2016, ou superior. (ou curso de 40 horas) Todos: Curso de 20 horas em práticas de infraestrutura ágil e na tecnologia PowerShell.	Todos: Treinamento/Certificações do tipo pleno Especialidade Windows Server: Todos: Certificação MCSE: Core Infrastructure Especialidade Linux Server: Todos: Certificação LPIC-3: Linux Enterprise Mixed Environment, ou

	Todos: MCSA de Windows Server 2016, ou superior. (ou curso de 40 horas) Todos: Certificação MCITP Virtualization Administrator, ou equivalente. Especialidade Linux Server: Todos: Certificação LPIC-1 Certified Linux Administrator, ou Certificação Red Hat Certified System Administrator (RHCSA), ou superior.	Todos: Certificação MCITP Virtualization Administrator, ou equivalente. Especialidade Linux Server: Todos: Certificação LPIC-2 Certified Linux Administrator, ou Certificação Red Hat Certified System Administrator (RHCSA), ou superior. Todos: Curso de 40 horas em práticas de infraestrutura ágil e na tecnologia Ansible.	Certificação Red Hat Certified Engineer (RHCE). Pelo menos um: Certificação Azure Solutions Architect Expert.
Conhecimentos extras	- Todos: Inglês técnico		

6.8 Suporte a Ativos de Segurança de Redes

Tipo de profissional	**Júnior**	**Pleno**	**Sênior (Líder Técnico)**
Experiência profissional	Todos: Experiência em atividades relacionadas aos mecanismos de segurança e tratamentos de incidentes de segurança de TI, com conhecimento em tecnologias de firewall.	Todos: Experiência em atividades relacionadas aos mecanismos de segurança e tratamentos de incidentes de segurança de TI, com conhecimento em tecnologias de firewall, IDS/IPS, SIEM, endpoint security (CheckPoint Sandblast ou similar), Anti-DDoS, Ethernet 802.1x, Radius, IPSEC VPN – Virtual Private Network (client-to-site e site-to-site).	
Formação	--	--	Adicional. Todos: Pós-graduação lato ou stricto sensu em segurança de infraestrutura de TI
Treinamentos/ Cerificações	Todos: ITIL v3 Fundation, ou superior	Todos: Treinamento/Certificações do tipo Júnior	Todos: Treinamento/Certificações do tipo pleno Todos: Certified Information Systems Security

	Todos: Certificação Check Point Certified Security Administrator (CCSA) ou superior, ou treinamento equivalente da ferramenta. Todos: Certified Information Systems Auditor (CISA) ou CompTIA Security+ ou GIAC Security Essentials Certification (GSEC) ou GIAC Certified Incident Handler (GCIH) ou Offensive Security Certified Professional (OSCP) ou equivalente/superior.	Todos: Certificação Check Point Certified Security Expert (CCSE) ou superior ou treinamento equivalente da ferramenta. Pelo menos um: Certified Information Security Manager (CISM) ou Systems Security Certified Practitioner (SSCP) ou equivalente/superior.	Professional (CISSP) ou CompTIA Advanced Security Practitioner (CASP+) ou GIAC Security Expert (GSE) ou equivalente/superior.
Conhecimentos extras	- Todos: Inglês técnico		

6.9 Suporte ao Ambiente Colaborativo

Tipo de profissional	**Júnior**	**Pleno**	**Sênior (Líder Técnico)**
Experiência profissional		Todos: Experiência em administração e suporte das soluções a seguir: o Microsoft Active Directory (todos os profissionais) o Microsoft 365 (todos os profissionais) o Microsoft PowerShell (todos os profissionais) Pelo menos um: Experiência em administração e suporte das soluções a seguir: o Microsoft Exchange Server (ao menos um profissional) o Microsoft Skype for (ao menos um profissional) o Microsoft SharePoint Server (ao menos um profissional) o Microsoft Project Server (ao menos um profissional)	
Treinamentos/ Cerificações	Todos: ITIL v3 Fundation, ou superior Todos: curso de 30 horas em administração de Windows Server 2016 ou superior.	Todos: Treinamento/Certificações do tipo Júnior Todos: MCSA de Windows Server 2016, ou superior. (ou curso de 40 horas)	Todos: Treinamento/Certificações do tipo pleno Todos: Certificação MCSE: Core Infrastructure

	Todos: Certificação Microsoft 365 Fundamentals (ou curso de 6 horas). Todos: Certificação Microsoft Azure Fundamentals (ou curso de 10 horas). Todos: Curso de 20 horas em práticas de infraestrutura ágil e na tecnologia PowerShell.	Pelo menos um: Certificação Microsoft 365 (ou curso de 30 horas) Pelo menos um: Certificação Microsoft 365: Teams Administrator Associate (ou curso de 30 horas) Pelo menos um: Certificação Microsoft 365: Messaging Administrator Associate	Todos: Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert Pelo menos um: Certificação MCSE Productivity Solutions Expert.
Conhecimentos extras	- Todos: Inglês técnico		

6.10 Suporte ao Armazenamento de Dados e Backup

Tipo de profissional	**Júnior**	**Pleno**	**Sênior (Líder Técnico)**
Experiência profissional	Todos: Experiência na administração e suporte de solução de backup (hardware e software) e solução de storage da categoria de médio ou grande porte (hardware e software).		
Treinamentos/ Cerificações	Todos: ITIL v3 Fundation, ou superior Todos: curso de 40 horas em administração de storage de médio ou grande porte. Todos: Treinamento Veritas NetBackup Administration	Todos: Treinamento/Certificações do tipo Júnior Pelo menos um: Certificação Huawei HCIA-Storage, ou superior. Pelo menos um: Treinamento Veritas NetBackup Administration	Todos: Treinamento/Certificações do tipo pleno Pelo menos: Certificação Cisco CCNP® Data Center, ou curso Troubleshooting Cisco Data Center Infrastructure (DCIT) Pelo menos um: Certificação Veritas Certified Specialist (VCS) – NetBackup
Conhecimentos extras	- Todos: Inglês técnico		

6.11 Suporte a Deploy e Produção de Aplicações Corporativas

Tipo de profissional	Júnior	Pleno	Sênior (Líder Técnico)
Experiência profissional	Todos: Experiência em instalação, configuração e administração de servidores Web (Apache, Nginx ou IIS) e de aplicação (Tomcat, PHP, ou ASP.NET).	Todos: Experiência em instalação, configuração e administração de sistemas operacionais Linux e servidores de aplicação Java (Tomcat, Jboss/Wildfly ou outros), servidores WEB (Apache, Nginx ou MS-IIS) com extensões para as linguagens PHP, Perl, Python, ASP, .NET.	
Treinamentos/ Cerificações	Todos: ITIL v3 Fundation, ou superior Todos: Curso de 20 horas na tecnologia Docker. Todos: Curso de 20 horas em práticas de infraestrutura ágil e na tecnologia Ansible. Todos: Curso 10972-B: Administering the Web Server (IIS) Role of Windows Server, ou equivalente	Todos: Treinamento/Certificações do tipo Júnior Todos: Curso 55172-A: Managing Development Projects with Team Foundation Server, ou equivalente	Todos: Treinamento/Certificações do tipo pleno
Conhecimentos extras	- Todos: Inglês técnico		

6.12 Suporte a Deploy e Produção de Aplicações de Mercado

Tipo de profissional	Júnior	Pleno	Sênior (Líder Técnico)
Experiência profissional	Todos: Experiência em instalação, configuração e administração de servidores Web (Apache, Nginx ou IIS) e de aplicação (Tomcat, PHP, ou ASP.NET).	Todos: Experiência em instalação, configuração e administração de sistemas operacionais Linux e servidores de aplicação Java (Tomcat, Jboss/Wildfly ou outros), servidores WEB (Apache, Nginx ou MS-IIS) com extensões para as linguagens PHP, Perl, Python, ASP, .NET. Pelo menos um: Experiência em instalação, configuração e administração de infraestrutura de portais de conteúdo Zope/Plone.	

Treinamentos/ Cerificações	Todos: ITIL v3 Fundation, ou superior Todos: Curso de 20 horas em práticas de infraestrutura ágil e na tecnologia Ansible.	Todos: Treinamento/Certificações do tipo Júnior Pelo menos um: Oracle Application Express APEX 20.1 Administration Training	Todos: Treinamento/Certificações do tipo pleno
Conhecimentos extras	- Todos: Inglês técnico		

6.13 Suporte a Segurança, Orquestração e Automação de Aplicações

Observação: Nesta torre os profissionais poderão ser de duas especialidades: Orquestração e Automação, ou Segurança de aplicações Web.

Tipo de profissional	**Júnior**	**Pleno**	**Sênior (Líder Técnico)**
Experiência profissional	Experiência em administração de aplicações em web em ambiente de sistemas operacional Linux, inclusive com a utilização de Docker.	Especialidade Segurança de Aplicações Web: Pelo menos um: Experiência administração de infraestrutura de aplicações Web, e de implantação, configuração e administração de solução de WAF (Web Application Firewall). Especialidade Orquestração e Automação: Pelo menos um: Experiência em instalação, configuração e administração de solução de orquestração de containers (docker) e automação de TI com Ansible com prática DevOps.	
Treinamentos/ Cerificações	Todos: ITIL v3 Fundation, ou superior Especialidade Segurança de Aplicações Web: Todos: Certificação F5 Certified Administrator (F5-CA) ou superior Especialidade Orquestração e Automação:	Todos: Treinamento/Certificações do tipo Júnior Especialidade Segurança de Aplicações Web: Todos: Certificação F5 Certified Technical Specialist BIG-IP Application Security Manager (ASM) Especialidade Orquestração e Automação:	Todos: Treinamento/Certificações do tipo pleno Pelo menos um: Certificação F5 Certified Solutions Expert (F5-CSE) Especialidade Orquestração e Automação:

	Todos: curso de 40 horas em instalação, configuração e administração de Kubenetes, ou de Ansible.	Todos: Curso de 40 horas em práticas de infraestrutura ágil e na tecnologia Ansible. Todos: Certified Kubernetes Administrator (CKA) Todos: Red Hat Certified System Administrator (RHCSA), ou equivalente	Todos: Certified Kubernetes Security Specialist (CKS), ou Red Hat Certified Specialist in Containers and Kubernetes Todos: Red Hat® Certified Engineer (RHCE®), ou equivalente
Conhecimentos extras	- Todos: Inglês técnico		

6.14 Suporte à Administração de Banco de Dados

Observação: Nesta torre os profissionais poderão ser da especialidade Oracle, SQL Server, PostreSQL ou MySQL, podendo inclusive acumular as especialidades se atender aos requisitos de experiência profissional e qualificação técnica.

Tipo de profissional	**Júnior**	**Pleno**	**Sênior (Líder Técnico)**
Experiência profissional	Todos: Experiência em instalação, configuração e administração de bancos de dados Microsoft SQL Server 2012, ou Oracle 11g, ou PostgreSQL, ou MySQL;	Especialidade SQL Server: Todos: Experiência em instalação, configuração e administração de bancos de dados Microsoft SQL Server 2012, ou superior; Especialidade Oracle: Todos: Experiência em instalação, configuração e administração de bancos de dados Oracle 11g, ou superior; Especialidade PostgreSQL e MySQL:	

		Todos: Experiência em instalação, configuração e administração de bancos de dados PostgreSQL ou MySQL.	
Treinamentos/ Cerificações	Todos: ITIL v3 Fundation, ou superior Todos: Curso de 40 horas de administração de SQL Server ou Oracle.	Todos: ITIL v3 Fundation, ou superior Especialidade SQL Server: Todos: Certificação MCSA: SQL 2016 Administração de banco de dados, ou superior. Especialidade Oracle: Todos: Certificação OCA – Oracle Certified Associate, ou superior. Especialidade PostgreSQL e MySQL: Todos: Curso de 20 horas em instalação, configuração e administração de PostgreSQL. Todos: Curso de 20 horas em instalação, configuração e administração de MySQL.	Todos: Treinamento/Certificações do tipo pleno Especialidade SQL Server: Pelo menos um: Certificação MCSA: SQL 2016 Administração de banco de dados, ou superior. Especialidade Oracle: Pelo menos um: Certificação OCP – Oracle Certified Professional, ou superior.
Conhecimentos extras	- Todos: Inglês técnico		

6.15 Suporte à Ferramentas de Tratamentos e Análise de dados

Tipo de profissional	**Júnior**	**Pleno**	**Sênior (Líder Técnico)**
Experiência profissional	Experiência na instalação, configuração e administração de solução de ETL, como por exemplo SQL Server Integration Service, ou Informática Power Center, e de solução de Power BI Report Server (PBRS).		
Treinamentos/ Cerificações	Todos: ITIL v3 Fundation, ou superior	Todos: Treinamento/Certificações do tipo Júnior	Todos: Treinamento/Certificações do tipo pleno

	Todos: MCSA: SQL 2016 Database Administration, ou equivalente	Todos: MCSA: SQL 2016 BI Development, ou equivalente Todos: Certificação Qlik Sense System Administrator, ou curso equivalente	Todos: MCSE: Data Management and Analytics, ou equivalente
Conhecimentos extras	- Todos: Inglês técnico		

6.16 Suporte a Monitoração de Serviços de TI

Tipo de profissional	**Júnior**	**Pleno**	**Sênior (Líder Técnico)**
Experiência profissional	Experiência em instalação, configuração e administração de solução de monitoração de ambiente e serviços de TI.		
Treinamentos/ Cerificações	Todos: ITIL v3 Fundation, ou superior Todos: Curso de 20 horas em Administração do Zabbix.	Todos: Treinamento/Certificações do tipo Júnior Todos: Curso Zabbix Certified Professional (ZCP), ou equivalente. Todos: Certificação LPIC-2 Certified Linux Administrator, ou Certificação Red Hat Certified System Administrator (RHCSA), ou superior.	Todos: Treinamento/Certificações do tipo pleno Todos: Curso Zabbix Certified Specialist (ZCS), ou equivalente.
Conhecimentos extras	- Todos: Inglês técnico		

7 Monitoração de Ambiente Tecnológico (NOC)

Tipo de profissional	Pleno
Formação	Todos: Nível Superior/Tecnólogo em andamento ou concluído na área de Tecnologia da Informação
Experiência profissional	Todos: Experiência com monitoramento de ambiente de TI ou monitoramento de eventos de segurança da informação e conhecimentos básicos sobre os mecanismos e protocolos de monitoramento e gerenciamento de serviços de TI.
Tempo mínimo de experiência profissionais	Todos: 3 (três) anos.
Treinamentos/ Cerificações	Todos: ITIL v3 Fundation, ou superior Todos: Curso Zabbix Certified User (ZCU), ou equivalente.
Conhecimentos extras	- Todos: inglês técnico.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

8.1. A formação da equipe deverá ser realizada e apresentada formalmente à ANAC no prazo estabelecido no Termo de Referência.
8.2. A Habilitação dos profissionais estará somente condicionada a comprovação dos requisitos de Formação e Experiência Profissional.
8.3. Os requisitos de Treinamentos e Certificações poderão ser comprovados no momento da habilitação, porém caso necessário a CONTRATADA poderá solicitar um prazo para desenvolvimento dos treinamentos ou certificação do profissional, desde que apresente a comprovação das datas dos cursos/certificações a serem realizadas, e desde que esse desenvolvimento não ultrapasse 90 (noventa) dias.
8.4. Em situações excepcionais, de caso fortuito ou força maior, deverão ser justificados para equipe de fiscalização, e poderão ter o prazo prorrogado por igual período, a critério do Gestor do contrato.
8.5. O item de experiência profissional deve ser atendido por cada profissional de acordo com o tipo, ainda que somando experiências em momentos diferentes e não sobrepostos.
8.6. A não manutenção da equipe necessária em cada torre de serviço poderá ensejar a aplicação das sanções relativas a não atendimentos

dos requisitos definidos neste Anexo.

8.7. Casos omissos serão analisados e tratados pelo gestor do contrato, com apoio da equipe de fiscalização.

ANEXO VII: TERMO DE ESTABILIZAÇÃO DE SERVIÇO OU SOLUÇÃO DE TI

1 Identificação

Nº TESTI-001
Nome do serviço ou solução de TI:
Torre de serviço responsável:

CONTRATO nº 000/2021
CONTRATADA: Operações de TIC LTDA
PREPOSTO:

Por meio deste Termo, a CONTRATADA, representada por seu preposto, declara ter coletado todas as informações necessárias e ter executado todas as ações necessárias para estabilização do serviço. Declara ainda ter pleno entendimento e capacidade para executar a adequada operação do serviço de TI ou solução de TI aqui identificado, garantindo o atingimento dos NMSE, conforme determinado no Termo de Referência da contratação.

2 Checklist de estabilização

☐ Entrega da **Topologia** da solução de TI com detalhes relevantes, incluindo *hostnames*, endereços IP, identificação de *subnets*, componentes de interconexão e perímetro, entre outros.

☐ Evidências da implementação do **Monitoramento** adequado do serviço ou solução de TI e dos seus componentes.

☐ Evidência da revisão e ajustes necessários para as **Rotinas de backups** do serviço ou solução de TI.

☐ Definição de **equipe técnica** com perfil profissional e capacitação adequada para operar o serviço ou solução de TI e habilitada para atender às demandas.

Função	Nome Completo	Assinatura
Preposto		
Fiscal Requisitante		
Fiscal Técnico		

3 Relatório de evidências da Estabilização de Serviços e Soluções de TIC

3.1 Descrição

<Descrição técnica da solução de TIC, seus componentes, funcionalidades, público usuário>

3.2 Topologia

<Incluir um ou mais diagramas que demonstrem a topologia da solução tal como está implementada no ambiente de ANAC, indicando hostname, IP, portas de comunicação, e outras informações que forem necessárias para o entendimento da solução>

3.3 Monitoração

<Listagem da monitoração implementada, dos limites (threshold) definidos para nível de alerta (warning) e de incidente (critical). Incluir evidências da monitoração executada.>

3.4 Rotinas de backups

<Listagem e descrição das rotinas de backups implementadas. Incluir evidências do backup e do restore executados>

3.5 Equipe técnica

<Listagem dos perfis profissionais aptos a administrar a solução de TIC e dos principais conhecimentos necessários>

Função	Nome Completo
Líder Técnico	
<DBA>	
<Analista de redes>	

4 Sugestões de melhoria para o serviço

<Listar deficiências ou inconformidades encontradas durante a estabilização e apresentar propostas para futura melhoria ou correção>

ANEXO VIII: REQUISITOS TÉCNICOS DA SOLUÇÃO DE MONITORAÇÃO

1. Considerações Gerais

1.1. Prover monitoramento fim-a-fim dos recursos das aplicações e serviços de TI, incluindo a infraestrutura, aplicativos, ativos de rede e demais recursos de TIC que os suportam.

1.2. Oferecer um módulo de administração gráfico executado a partir da plataforma WEB. A plataforma WEB deverá ter como requisito mínimo a compatibilidade com os modernos navegadores.

1.3. Oferecer um módulo de visualização (dashboards) de informações tática e operacionais, sendo possível ser acessado via dispositivo móvel, tais como smartphones e tablets.

1.4. A camada de acesso da ferramenta deverá prover o acesso individual por usuário, com senhas exclusivas, utilizando conexão segura (HTTPS).

1.5. Prover mecanismo de autenticação por usuário e senha, com conexão a base de dados local, bases LDAP e de Active Directory.

1.6. Disponibilizar acesso via interface de linha de comando, além da interface gráfica.

1.7. Permitir a criação de perfis de acesso por usuário, diferenciando o acesso a cada grupo de funcionalidades oferecido.

1.8. Permitir a integração ao sistema de correio eletrônico, por meio do SMTP.

1.9. Permitir o envio de mensagens por e-mail para usuários definidos pelas unidades de negócio.

1.10. Para os alertas de e-mail, a ferramenta deve permitir customizar o corpo de texto e assunto para cada tipo de alerta.

1.11. Configurar janelas de manutenção, para que alarmes ou eventos não sejam gerados indevidamente.

1.12. Disponibilizar ajuda on-line via interface gráfica.

1.13. A ferramenta deve ter a capacidade de monitorar ambiente virtuais, em especial aqueles baseado em Microsoft Hyper-V.

1.14. Possuir o mecanismo de análise de provável causa raiz, auxiliando no diagnóstico de um evento, fazendo a correlação de dependência entre os ativos monitorados.

1.15. Permitir a criação de scripts de automação, para execução automática conforme eventos previamente definidos, permitindo a execução de rotinas operacionais.

1.16. Permitir agrupar itens de configuração (IC) para criação de serviços de TI compostos.

1.17. Permitir uma visão completa da monitoração das aplicações e serviços de TI numa única tela com possibilidade de realizar operação de drill-down para o item monitorado.

2. Agentes de monitoração

2.1. Possibilitar gerenciamento nativo dos ativos, através da instalação de módulos de software agentes, com suporte a, pelo menos, os seguintes sistemas operacionais:

2.1.1. Microsoft Windows Server nas versões 2008, 2008 R2, 2012 e superiores.

2.1.2. Distribuições Linux CentOS nas versões 6, 7 e superiores.

2.1.3. Distribuições Oracle Linux 5, 6 e superiores.

2.2. Permitir a monitoração remota dos ativos, através do uso de protocolos de rede e tecnologias de comunicação consagradas e que possuam viés de gerenciamento, com suporte a, ao menos, os seguintes protocolos/tecnologias de comunicação:

2.2.1. Internet Control and Management Protocol (ICMP).

2.2.2. Simple Network Management Protocol (SNMP).

2.2.3. Hypertext Transfer Protocol (HTTP/HTTPS).

2.2.4. Domain Name System (DNS).

2.2.5. Lightweight Directory Access Protocol (LDAP).

2.2.6. Mail (SMTP, IMAP e POP3).

2.2.7. Secure Shell (SSH).

2.2.8. Windows Messaging Instrumentation (WMI).

2.3. Capturar logs de agentes tipo syslog, SNMP traps, windows eventlog e em arquivos de texto, sendo capaz de efetuar sua interpretação e extração de dados e detectar palavras ou padrões pré-estabelecidos através de expressões regulares ou outra maneira de filtragem e tratamento.

2.4. Possuir mecanismo para manter, de forma centralizada, a administração de perfis de configuração de agentes que possam ser aplicadas ao conjunto de equipamentos.

2.5. Permitir a configuração centralizada de módulos de monitoração incluindo: frequência de coletas, thresholds, configuração geral do monitor e os itens monitorados.

2.6. Realizar a leitura e tratamento de dados a partir de scripts construídos em linguagem Bash e PowerShell, respectivamente para sistemas operacionais Linux e Windows.

3. Interface Gráfica

3.1. A interface gráfica deve permitir a visualização de toda a infraestrutura, viabilizando o gerenciamento de todo o ambiente, localizando focos de problemas, através da alteração da cor ou aspecto dos objetos gerenciados.

3.2. Oferecer uma interface gráfica que permita, sem a necessidade de codificação, a configuração do disparo de alarmes a partir da violação de limites pré-estabelecidos e configuráveis por host ou serviço.

3.3. Gerar gráficos da utilização dos recursos de CPU, Memória, SWAP, disco, I/O de disco, dentre outros, nos servidores físicos e virtuais, permitindo selecionar diferentes espaço de tempo, inclusive para dados históricos.

3.4. Agendar e encaminhar para e-mails os relatórios automaticamente, além de permitir sua consulta via WEB.

3.5. Apresentar uma interface unificando as informações de monitoração de infraestrutura e aplicações.

3.6. Possuir uma interface web para gerenciamento e configuração dos agentes de monitoração, incluindo: criação de políticas de monitoração dos servidores, definição dos thresholds e definição da execução remota de comandos.

4. Eventos e Alarmes

4.1. Realizar em tempo real, a análise do impacto de determinado evento em todo o ambiente de TI, mostrando quais serviços de infraestrutura, serviços de TI e componentes que dependem do ativo objeto do evento foram impactados. O resultado da análise de impacto deve ser exibido graficamente no painel de monitoração.

4.2. Permitir a integração com o ambiente operacional de TI em tempo real por meio de eventos.

4.3. Permitir que eventos simultâneos sejam processados em tempo real.

4.4. Permitir a criação de filtros de eventos por, no mínimo, data, hora, descrição do alarme, criticidade, categoria e item de configuração gerador do alarme (servidor, IP, etc).

4.5. Criar um baseline automático e dinâmico que determina o comportamento normal de todas as métricas definidas como indicadores chave de desempenho.

4.6. Disponibilizar um mecanismo para evitar a duplicação de eventos iguais, a fim de não aparecer o mesmo evento diversas vezes no módulo gráfico de tratamento dos eventos.

4.7. Agrupar eventos com as mesmas características, possibilitando a visualização dos eventos históricos dentro do próprio alerta atual.

4.8. Disponibilizar mecanismos que permita a geração de eventos após “n” ocorrências consecutivas ou por um determinado intervalo de tempo.

4.9. Permitir a opção de alarmes baseados em threshold de disponibilidade, tempo de resposta e desempenho dos elementos ativos em tempo real.

4.10. Permitir as seguintes ações em um único evento: tornar conhecido (acknowledge).

4.11. Permitir que os eventos sejam listados e organizados (ordenados) por mais de uma característica, como por exemplo, data de recebimento e severidade.

4.12. Permitir a criação de modelos para o processo de gestão de eventos por meio de componentes que representam graficamente os elementos de TI e descrevam as características dos serviços relacionados ao negócio.

4.13. Possibilitar a análise do impacto dos eventos nos negócios.

4.14. Assegurar identificação única para cada evento registrado.

4.15. Permitir automatizar os procedimentos operacionais utilizados na atuação dos eventos/alarmes detectados na infraestrutura (scripts de automação).

4.16. Permitir a auto-remediação de problemas detectados a partir de fluxos pré-definidos que executam comandos e utilizam o resultado desses comandos para tomar decisões pré-configuradas sobre qual a forma de remediação utilizar.

4.17. A solução deve permitir que a auto-remediação seja iniciada por um analista ou automaticamente a partir de um evento ou Incidente na solução de ITSM.

4.18. Possibilitar a abertura de tickets no sistema de ITSM utilizando as informações do evento e do item de configuração associado ao evento para direcionar o ticket para o grupo de atendimento adequado. As informações mínimas do item de configuração que devem ser consideradas para direcionamento são: localidade, grupo de suporte, dono do item de configuração, categorização do item de configuração.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

5.1. Para atendimento das funcionalidades previstas neste anexo, a CONTRATADA poderá fornecer soluções de terceiros, desde que estejam integradas e não comprometam o desempenho do serviço prestado.

5.2. A solução poderá ser composta por ferramentas diversas, desde de que haja previsão nativa de integração dessas, sem que a necessidade de esforço de programação.

5.3. A solução poderá ser implementada com software livre ou comercial, ou até uma composição desses.

5.4. A solução deverá ser instalada no ambiente de Data Center da ANAC, em servidores virtuais disponíveis com sistema operacional Microsoft Windows Server ou Linux CentOS.

5.5. Não será aceita solução de computação em nuvem, nem tão pouco será aceito o envio e gravação de dados na nuvem.

6. COMPROVAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DA FERRAMENTA DE MONITORAÇÃO

Requisito	Documento/Arquivo	Página
1.1		
1.2		
1.3		
1.4		
...		
1.16		
1.17		
2.1		
2.2		
...		
2.6		
....		
5.5		

ANEXO IX: TERMO DE VISTORIA TÉCNICA

Pregão Eletrônico nº _____/ANAC/2021

Eu, _____, representando a empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, DECLARO, para fins de participação no Pregão em referência, que realizei **visita técnica à ANAC na unidade SEDE - Brasília**, onde pude analisar e dirimir questões técnicas relativas à infraestrutura, ao portfólio de sistemas e ao escopo das especificações do objeto a ser licitado, de modo que a empresa não incorrerá em omissões que jamais poderão ser alegadas em favor de eventuais pretensões de inclusão de serviços ou acréscimo dos preços.

DECLARO que foram sanadas pela equipe técnica da ANAC todas as dúvidas que porventura foram por mim questionadas e que marquei de próprio punho os itens abaixo:

[ ] Entreguei o termo de confidencialidade;

[ ] Dados de identificação, de vínculo com a empresa e do termo de confidencialidade foram conferidos pela equipe técnica da ANAC;

[ ] Recebi o resumo descritivo da vistoria;

[ ] Vistoriei o ambiente de trabalho destinado para execução dos serviços e os recursos materiais a serem disponibilizados para a equipe contratada;

[ ] Conheci os modelos e quantidades de equipamentos de hardware e periféricos objeto dos serviços;

[ ] Tomei conhecimento dos principais softwares, aplicativos e ferramentas auxiliares em utilização nos computadores servidores e estações de trabalho;

[ ] Tomei conhecimento dos procedimentos adotados, documentação existente, modelos de acompanhamento, certificações existentes, recomendações e normatizações da ANAC;

[ ] Estou ciente do grau de dificuldade e a devida especialização necessária para a execução dos serviços a serem contratados;

[ ] Foram esclarecidas todas as minhas perguntas de modelagem, padronização e características técnicas adotadas pela ANAC.

DECLARO ainda que todas as informações recebidas por ocasião da visita técnica à ANAC serão mantidas em sigilo, não cabendo divulgação de qualquer espécie.

_____, _____de _____ de 2021.

Servidor da ANAC que acompanhou a vistoria técnica	Representante da Licitante
_____ <Nome> <Matrícula> <Cargo>	_____ <Nome> <CPF> <Cargo>

ANEXO X: TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO

O ***<NOME DO ÓRGÃO>***, sediado em *<ENDEREÇO>*, CNPJ n.° *<CNPJ>*, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a ***<NOME DA EMPRESA>***, sediada em *<ENDEREÇO>*, CNPJ n.° *<CNPJ>*, doravante denominada **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX, doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE; CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação dessas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Celebram o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto 4.553 de 27/12/2002 - Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: é aquela cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra Parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O termo informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, invenções, processos, projetos, cronogramas, especificações, relatórios, pareceres, documentos, contratos, papéis, cópias, modelos, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, plantas, esquemas, diagramas, manuais, amostras de ideias, planos de negócios *(business plans)*, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;

II – Tenham sido comprovada e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

CLÁUSULA SEXTA – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

CLÁUSULA SÉTIMA – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a

mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

CLÁUSULA OITAVA – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro da Brasília-DF, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

_____, _____ de _____ de 20____

De Acordo,

CONTRATANTE	CONTRATADA
_____ <Nome> Matrícula: <Número>	_____ <Nome> <Qualificação>

TESTEMUNHAS	
_____ <Nome Testemunha 1> <Qualificação>	_____ <Nome Testemunha 2> <Qualificação>

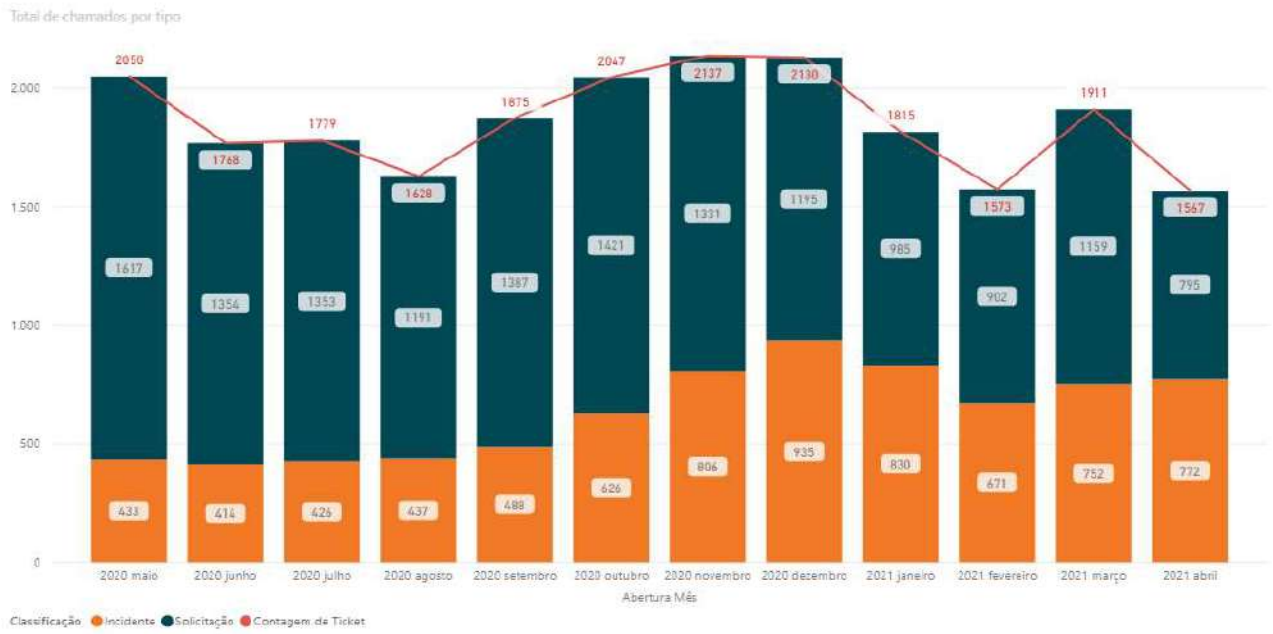
ANEXO XI: ESTIMATIVA DE VOLUME

1. A volumetria de serviço descrita neste documento, tem por principal objetivo subsidiar a licitante para dimensionar adequadamente a equipe técnica e assim precificar adequadamente o valor de cada serviço.

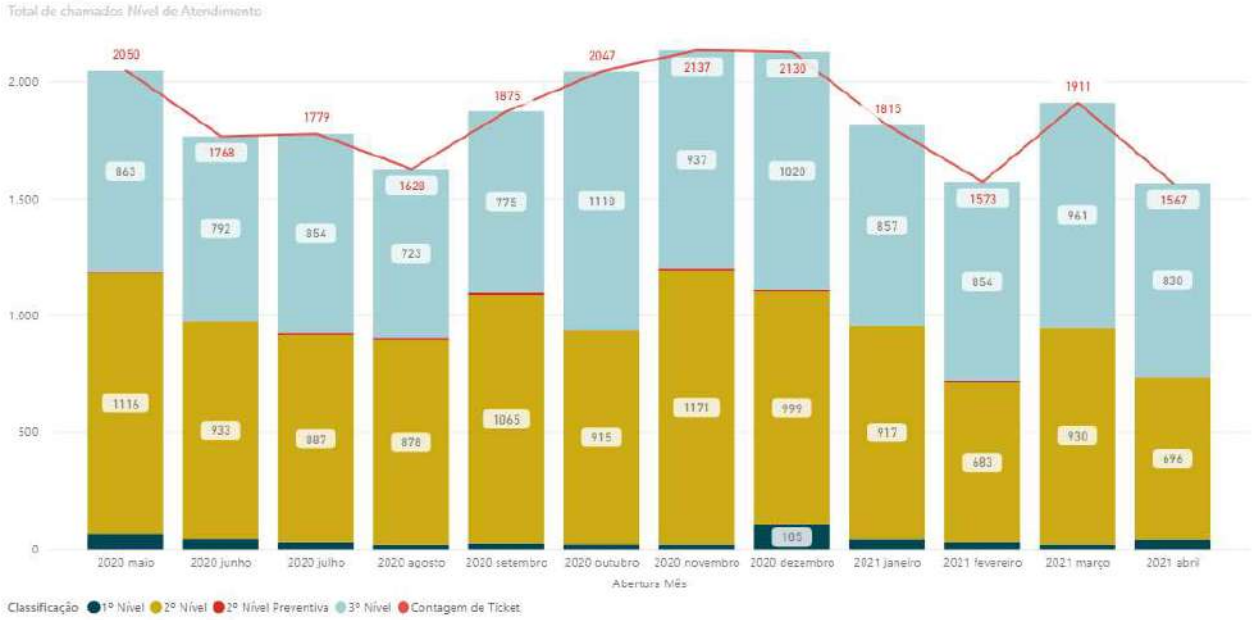
2. A maior parte dos serviços serão executados por empreitada global, com pagamento de valor mensal fixo.

3. Para os serviços de Atendimento de Suporte ao Usuário de TI (Service Desk) Remoto e Presencial, são relevantes principalmente os históricos de atendimentos registrados na ferramenta de ITSM. Essas informações estão primariamente listadas no ANEXO II – Inventário do ambiente tecnológico, e repetidos a seguir:

   3.1. **Total de chamados abertos em 2020/2021**



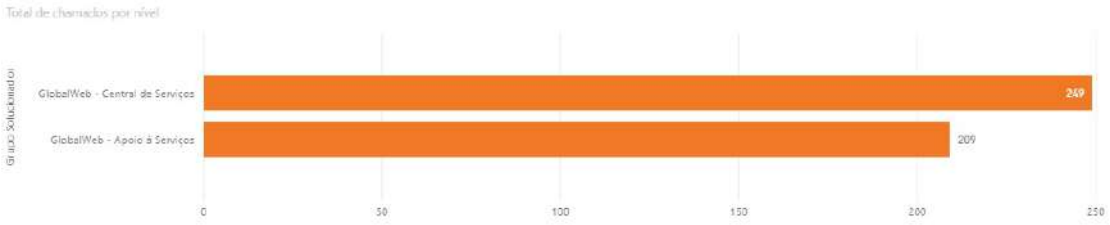
3.2. **Total de chamados por Nível de Atendimento abertos em 2020/2021**



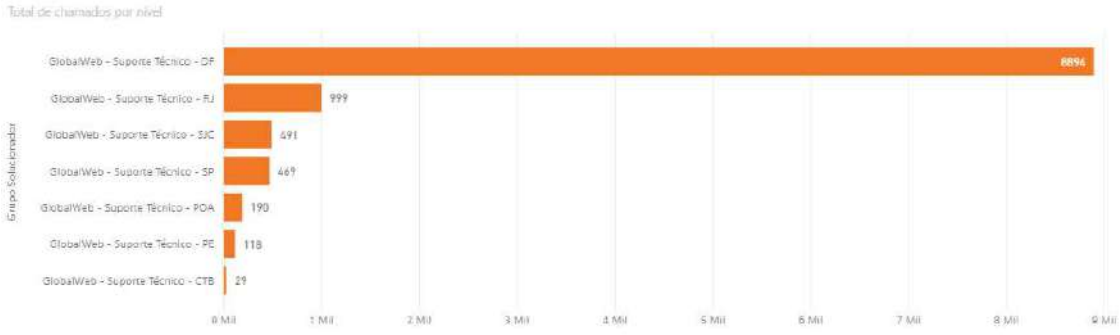
3.3. **Total de chamados resolvidos pelo 1º e 2º níveis**

Período de referências de todos os gráficos: maio/2020 a abril/2021.

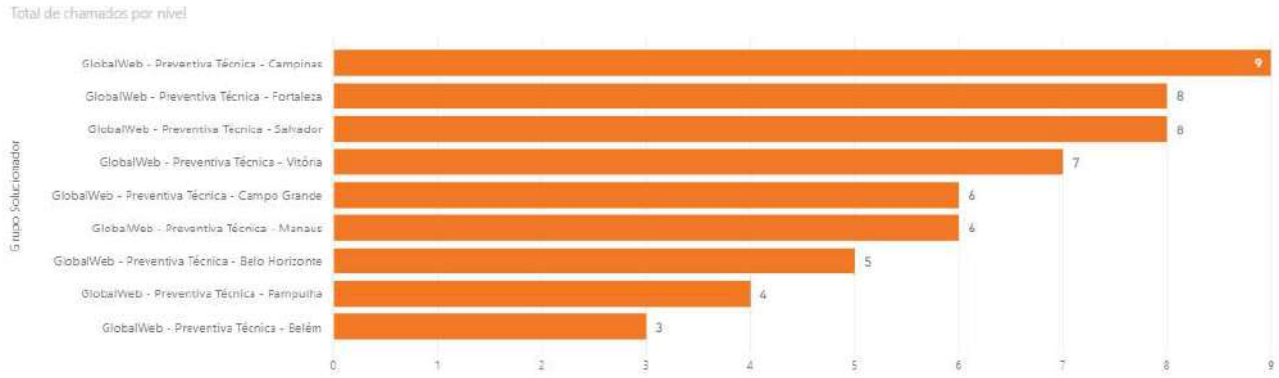
Chamados resolvidos no 1º Nível de atendimento



Chamados resolvidos no 2º Nível de atendimento

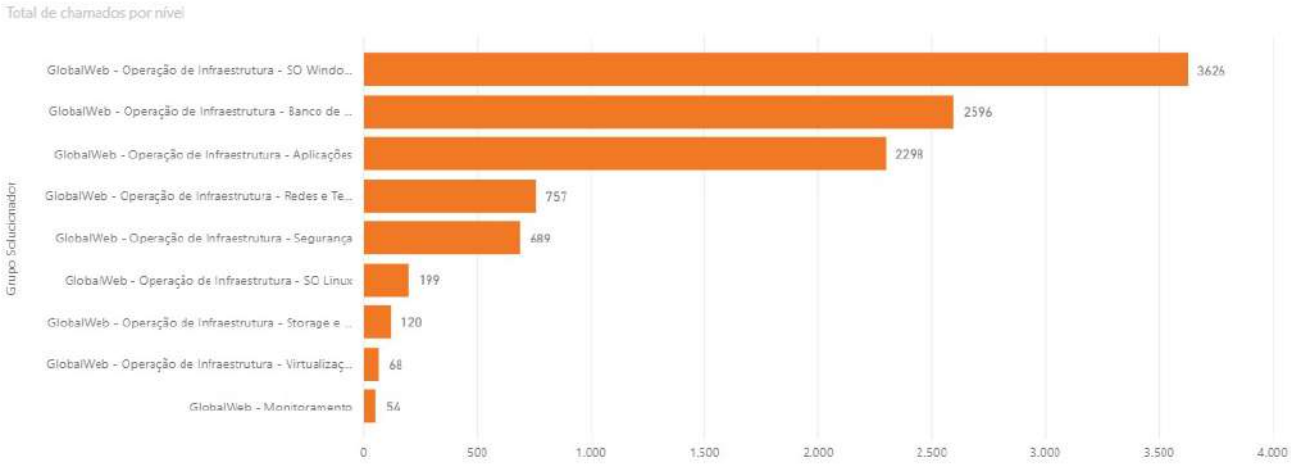


Chamados resolvidos no 2º Nível de atendimento (Preventivas – atendimento agendado)



3.4. **Total de chamados atendidos por Torre de Serviço (3º Nível)**

Período de referências de todos os gráficos: maio/2020 a abril/2021.



4. **Com base nesse histórico, e considerando uma margem de crescimento de 10% no quantitativo de chamados, foi estimado a quantidade 2.255 chamados por mês, ou 27.060 chamados em 12 meses. Este quantitativo, portanto, pode variar para mais ou para menos de um mês para o outro, porém é esperado que fique dentro do especificado no período de 12 meses.**

5. Em relação ao esforço estimado, conforme orienta a Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, a GEIT/STI fez uma estimativa da equipe técnica necessária para atendimento dos serviços contratados. Desta forma, chegou-se a um total equivalente à 70,6 profissionais, conforme distribuição a seguir.

Torre de serviço	Master	Junior	Pleno	Sênior	Total
1. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO		0,8	1,1	0,8	2,7
2.1. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - DF		3,7	5	3,7	12,4
2.2. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - RJ		0	0,8	0,8	1,6
2.3. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - SJC		0	1	0	1
2.4. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - SP		0	0,9	0	0,9
2.5. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - PE		0	0,4	0	0,4
2.6. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - CTB		0	0,3	0	0,3
2.7. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - POA		0	0,4	0	0,4
3. Apoio ao Processo de Excelência no Atendimento	1	0	1,2	0	2,2
4. Apoio ao Planejamento e a Gestão de Serviços de TIC	1	1	1	0	3
5. Apoio à Gestão do Conhecimento e Documentação de TI		0,5	0,7	0	1,2
6.1. Suporte a Redes locais, MAN, WAN e SD-WAN		0,5	1,1	1,1	2,7
6.2. Suporte a Telefonia VoIP e Videoconferência		0	1,2	0,8	2
6.3. Suporte a Ambientes de Data Center e Sistemas Operacionais		0,6	1,5	0,9	3
6.4. Suporte a Ativos de Segurança de Redes		0,4	1,5	1,8	3,7
6.6. Suporte ao Ambiente Colaborativo		2,9	2,2	2,2	7,3
6.6. Suporte ao Armazenamento de Dados e Backup		0,6	1,5	0,9	3
6.7. Suporte a Deploy e Produção de Aplicações Corporativas		0,6	1,6	1	3,2
6.8. Suporte a Deploy e Produção de Aplicações de Mercado		0,6	1,5	0,9	3
6.9. Suporte a Segurança, Orquestração e Automação de Aplicações		0,7	1,8	1,1	3,6
7. MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)		0	4,2	0	4,2
6.10. Suporte à Administração de Banco de Dados		0,9	2,2	1,3	4,4
6.11. Suporte à Ferramentas de Tratamento e Análise de Dados		0,6	1,4	0,9	2,9
6.12. Suporte a Monitoração de Serviços de TI		0,3	0,8	0,5	1,6
Total Geral					**70,7**

6. Esse quantitativo de profissionais foi estimado com base no esforço estimado conforme o Estudo Técnico Preliminar, onde se obteve os seguintes resultados:

Torre de serviço	Total Esforço Mensal estimado (h)
1. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO	485,5
2.1. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - DF	2181,0
2.2. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - RJ	294,0
2.3. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - SJC	178,0
2.4. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - SP	154,0
2.5. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - PE	76,0
2.6. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - CTB	47,0
2.7. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - POA	79,0
2.8. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - SUBCONTRATAÇÃO	28,8
3. Apoio ao Processo de Excelência no Atendimento	210,7
4. Apoio ao Planejamento e a Gestão de Serviços de TIC	342,0
5. Apoio à Gestão do Conhecimento e Documentação de TI	204,7
6. Processos de trabalho comuns às torres de 3º nível	0,0
6.1. Suporte a Redes locais, MAN, WAN e SD-WAN	465,7
6.2. Suporte a Telefonia VoIP e Videoconferência	354,0
6.3. Suporte a Ambientes de Data Center e Sistemas Operacionais	516,0
6.4. Suporte a Ativos de Segurança de Redes	638,7
6.6. Suporte ao Ambiente Colaborativo	1263,3
6.6. Suporte ao Armazenamento de Dados e Backup	531,3
6.7. Suporte a Deploy e Produção de Aplicações Corporativas	567,3
6.8. Suporte a Deploy e Produção de Aplicações de Mercado	537,3
6.9. Suporte a Segurança, Orquestração e Automação de Aplicações	637,3
6.10. Suporte à Administração de Banco de Dados	772,7
6.11. Suporte à Ferramentas de Tratamento e Análise de Dados	501,7
6.12. Suporte a Monitoração de Serviços de TI	284,7
7. MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)	744,0
Total	**12094,7**

7. Porém, em se tratando de contratação de serviços, com execução orientada para alcançar níveis de serviço, a CONTRATADA poderá investir no aumento da sua produtividade, adotando providências de melhoria da gestão dos processos operacionais que encontrem-se sob a sua responsabilidade, adotando as melhores práticas, racionalizando métodos e processos que transformem, implementem, agreguem valor as atividades, atuando em conformidade com orientações governamentais, entre outros fatores diretamente relacionados à gestão de TIC, direcionando-os sempre para o aumento da qualidade do ambiente tecnológico da CONTRATANTE;

ANEXO XXV: ROL DE ATIVIDADES DA OPERAÇÃO INFRAESTRUTURA

1. A operação de infraestrutura é também responsável pelo suporte de 3º Nível para demandas de Service Desk.
2. Deverá atuar no gerenciamento de redes, telefonia e videoconferência, suporte e administração de banco de dados, ativos de segurança da informação, sistemas operacionais, virtualização, ambiente colaborativo e de mensageria, infraestrutura tecnológica de servidores de data center, armazenamento de dados, cópias de segurança e rede SAN, deploy de aplicações para ambientes de Teste, Homologação e Produção entre outras atividades relacionadas à área.
3. O Serviço de sustentação de infraestrutura é responsável por manter a saúde operacional e pela manutenção proativa da infraestrutura de TIC do órgão, bem como pelas ações necessárias ao contorno de incidentes e o pleno reestabelecimento de serviços em eventos de indisponibilidade identificados pelos demais serviços descritos no Termo de Referência.
4. A operação de infraestrutura vai além da sustentação e contempla atividades corriqueira de administração e utilização das soluções de TI, softwares e hardware.
5. As atividades a serem executadas estão no Catálogo de Serviços discriminados no ANEXO III - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI, não se restringindo apenas a estas, uma vez que este poderá ser aprimorado de acordo com as necessidades da ANAC, evolução ou implantação de serviços de TIC ou recomendações dos Órgãos de Controle (TCU, CGU, GSI, entre outros), sempre observando as melhores práticas do mercado de TI.

6. As atividades comuns a todas as torres de serviços são:

6.1. Deverá ser capaz de administrar serviços em nuvem em suas diversas modalidades como: IaaS, PaaS e SaaS, conforme a torre de serviço mais adequada em relação a especialidade;

6.2. Definir e manter convenções de nomenclatura a ser utilizado para os ativos de TIC;

6.3. Participar de Reunião de Alinhamento de tarefas com equipes de desenvolvimento e infraestrutura;

6.4. Apoiar na definição tecnológica e escolha de soluções de TI;

6.5. Propor a configuração de itens de monitoração;

6.6. Documentar e realizar a transferência de conhecimento às equipes da ANAC sempre que requisitado;

6.7. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;

6.8. Realizar atividades conforme os processos de gestão de Serviços de TI de definidos na ANAC, processos ITIL.

6.9. Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias, para a torre de serviço em questão;

6.10. Efetuar manutenção de equipamentos servidores, switches, storages e equipamentos similares. Em caso de falhas desses a CONTRATADA deverá atuar no primeiro atendimento no sentido de reestabelecer seu funcionamento ou verificar a possível causa do problema, ainda que orientada pelo suporte técnico do fabricante ou fornecedor do ativo de TI em questão.

7. O serviço de **suporte a redes, telefonia e videoconferência** compreende o gerenciamento de todas as redes (incluindo redes sem fio), solução de telefonia e videoconferência que a ANAC possui e utiliza, tais como:

7.1. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com redes, telefonia e videoconferência;
7.2. Administrar equipamentos de rede, telefonia e videoconferência;
7.3. Planejar e implantar novas redes ou ativos de rede, telefonia e videoconferência;
7.4. Detectar, de modo proativo, possíveis problemas de serviços;
7.5. Instalar, migrar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à infraestrutura de rede homologada para uso na ANAC, por solicitação do CONTRATANTE;
7.6. Manter atualizados os sistemas operacionais e firmwares dos Itens de Configuração que compõem a infraestrutura física de rede, videoconferência e servidores de Telecom;
7.7. Fornecer suporte a todas as atividades relacionadas à rede, telefonia e videoconferência, incluindo a utilização de parâmetros e recursos de avaliação da rede (exemplo: comandos de ping, trace route e/ou softwares de gerência de rede) e aos incidentes na ferramenta de ITSM, pelos demais serviços de operação, pelo serviço de monitoração, equipe da Central de Serviços de TI ou pessoal interno de TI;
7.8. Realizar a análise do tráfego de rede e apoiar na resolução de incidentes e problemas;
7.9. Realizar o gerenciamento, diagnóstico e resolução de problemas na rede física, garantindo a interoperabilidade e, independentemente de fabricante, fornecer informações precisas a respeito das causas de falha no funcionamento normal da rede, assim como da severidade dessa falha;
7.10. Alocar, configurar e gerenciar endereços IP, Domain Name Systems (DNS), Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP) e Network Time Protocol (NTP);
7.11. Fornecer suporte, implementar e acompanhar os serviços de VoIP (Voice over Internet Protocol);
7.12. Subsidiar os servidores da CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas de redes;
7.13. Realizar a análise do tráfego de rede e apoiar em incidentes e resolução de problemas;
7.14. Elaborar mapa de endereçamento IP para soluções de rede LAN e WAN da ANAC;
7.15. Administrar e configurar redes LAN e WAN seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação da CONTRATANTE;
7.16. Gerar relatórios e gráficos de desempenho de redes;
7.17. Instalar, customizar e utilizar software de gerenciamento de redes e serviços para monitoramento contínuo de redes;
7.18. Manter os desenhos das topologias de redes atualizados e completos;
7.19. Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções;
7.20. Executar atendimentos técnicos para os ativos de rede, telefonia e videoconferência, envolvendo hardware e software, de modo local, telefônico e remoto;
7.21. Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede;
7.22. Organizar os ativos de rede na estrutura da rede local;
7.23. Avaliar o dimensionamento correto dos links de dados e sugerir melhoria da relação custo/benefício e/ou acréscimo de banda, para os links de comunicação de dados (Internet, Intranet, rede privada, etc);
7.24. Aplicar e gerenciar regras de QoS e priorização de tráfego para as aplicações e serviços relevantes;
7.25. Administrar e gerenciar soluções de aceleração de tráfego;
7.26. Administrar e gerenciar balanceamento de tráfego em redes WAN;
7.27. Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento;
7.28. Instalar e administrar e monitorar conexões de vídeo/ voz sobre IP redes WAN;

7.29. Diagnosticar gargalos e problemas de tráfego de rede WAN através de analisadores de protocolo;
7.30. Analisar periodicamente a topologia de rede da CONTRATANTE sugerindo alterações que visem eliminar pontos únicos de falha;
7.31. Realizar testes periódicos que garantam a efetividade e a correta configuração das soluções de alta disponibilidade da CONTRATANTE;
7.32. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura da CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento;
7.33. Administrar e gerenciar ferramentas automatizadas de gestão de infraestrutura de redes;
7.34. Administrar e gerenciar redes WAN utilizando protocolos de roteamento: RIP v.1 e v.2, OSPF e BGP;
7.35. Administrar e gerenciar roteadores e switches layer 3;
7.36. Administrar e gerenciar redes que utilizam tecnologia Ethernet, Frame-Relay e/ou MPLS;
7.37. Implementar tecnologias VOIP e VPN nas modalidades de acesso remoto;
7.38. Administrar e gerenciar ferramentas e protocolos de gerenciamento de rede;
7.39. Propor, planejar e implantar mecanismos de migração para o protocolo IPv6;
7.40. Executar atualização de versões de todos os softwares e hardwares do parque tecnológico de redes da ANAC;
7.41. Garantir a segurança das redes sem fio;
7.42. Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
7.43. Aplicar proativamente os arquivos de atualização necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos da Rede;
7.44. Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções;
7.45. Executar atendimentos técnicos, envolvendo hardware e software, de modo local, telefônico e remoto, sem, no entanto, intervenção física no interior de equipamentos;
7.46. Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede dentro do mesmo ambiente físico;
7.47. Organizar os ativos de rede na estrutura da rede local;
7.48. Manter, organizar e dar suporte a todo cabeamento, metálico ou de fibra ótica, em patch panels, DIO (Distribuidor Interno Ótico) e racks das soluções de redes, telefonia e videoconferência, devendo os equipamentos e materiais serem fornecidos pela CONTRATANTE;
7.49. Manter atualizado o cadastramento em sistema específico dos pontos de rede ativados e desativados nos switches e patch panel;
7.50. Identificar e solucionar problemas relacionados a pontos de rede corporativa;
7.51. Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento;
7.52. Solucionar conflitos de endereçamentos IP em redes convergentes;
7.53. Gerenciar e suportar a criação de salas de videoconferência;
7.54. Fornecer suporte a todo hardware da solução de videoconferência e seus periféricos, tais como, microfone, câmera, caixas de som, cabeamento, etc;
7.55. Fornecer suporte e prover operação para equipamentos de alta especialização das salas de vídeo, plenário e auditório:
  7.55.1. Operação e configuração de equipamentos de áudio e vídeo;
  7.55.2. Gravação/Edição de vídeos;
  7.55.3. Acompanhamento de reuniões;
  7.55.4. Transmissão ao vivo via streaming para rede interna e para internet;
7.56. Realizar outras atividades inerentes à esta torre de serviços.

7.56.1.

8. O serviço de **suporte a ambiente e servidores de Data Center** estão subdivididos nas seguintes áreas: Sistemas Operacionais Windows, Sistemas Operacionais Linux, Virtualização e ambiente de Data Center.

8.1. A operação de sistemas operacionais Windows abrange os seguintes serviços:
8.2. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com sistemas operacionais Windows;
8.3. Instalar, configurar e prover operação de Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Windows;
8.4. Manter atualizados os Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Windows;
8.5. Gerenciar os direitos de acesso e cotas de utilização de áreas dos servidores de arquivos disponibilizadas aos usuários de TI;
8.6. Monitorar parâmetros de funcionamento dos componentes da infraestrutura de servidores com sistema operacional Windows, tais como: disponibilidade do serviço, espaço disponível para armazenamento, falhas, performance e gargalos;
8.7. Fornecer suporte a incidentes relativos aos Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Windows registrados na ferramenta de ITSM;
8.8. Manter e configurar aspectos básicos dos sistemas operacionais Windows tais como, hostname, configurações de rede LAN e SAN, controle de usuários locais, particionamento de discos locais ou remotos, instalações de drivers, service packs e atualizações, entre outros;
8.9. Efetuar gerenciamento de soluções de administração centralizada do parque de servidores Windows, tais como Microsoft System Center Operations Manager, Microsoft System Center Configurations Manager, WSUS, entre outras;
8.10. Realizar a configuração de GPO (Group Policy Objects) necessárias para servidores Windows.
8.11. Realizar e propor padrões de Hardening em Sistemas Operacionais Windows;
8.12. Realizar outras atividades inerentes à esta torre de serviços.

8.13. A operação de sistemas operacionais Linux abrange os seguintes serviços:
8.14. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com sistemas operacionais Linux;
8.15. Instalar, configurar e prover operação de Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Linux;
8.16. Manter atualizados os Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Linux;
8.17. Realizar atualização e/ou correções que forem necessárias para o perfeito funcionamento do software (Kernel, bug fixing e patches), bem como das alterações evolutivas representadas por novas versões ou “releases” disponibilizados;
8.18. Implementar, gerenciar e fornecer orientação em novos projetos e iniciativas sobre expansão do ambiente de servidores Linux, Capacidade dos servidores, armazenamento, configurações, ambiente virtual e de nuvem e redundância com base nas melhores práticas;
8.19. Manter e configurar aspectos básicos dos sistemas operacionais Linux tais como, hostname, configurações de rede LAN e SAN, controle de usuários locais, particionamento de discos locais ou remotos, instalações de drivers, service packs e atualizações, entre outros;

8.20. Instalar, configurar e prover operação de ferramentas de gerenciamento de infraestrutura de TIC que dão suporte ao conceito de "Infraestructure as a Code", tais como Puppet, Chef, Ansible, entre outras que venham a ser definidas;
8.21. Instalar, configurar e prover operação para plataformas de container de ferramentas de TI e aplicação, tais como Docker, Kubernetes, Rancher, OpenShift, entre outras.
8.22. Realizar e propor padrões de hardening em sistemas operacionais Linux;
8.23. Realizar outras atividades inerentes à esta torre de serviços.

8.24. A operação das soluções de virtualização abrange os seguintes serviços:
8.25. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de Virtualização;
8.26. Instalar, configurar e gerenciar a solução Microsoft Hyper-V, Oracle VM e outras;
8.27. Instalar novos servidores físicos e virtuais;
8.28. Criar e manter atualizados os templates de sistema operacional;
8.29. Instalar softwares de baixa, média e alta complexidade;
8.30. Monitorar disponibilidade dos servidores/serviços e das soluções de virtualização;
8.31. Elaborar documentos e relatórios de erros, operacionais, gerenciais e de desempenho;
8.32. Acompanhar as migrações tecnológicas, novas instalações e outras demandas junto a área responsável ou com empresas contratadas;
8.33. Analisar e buscar por correções para as falhas, erros e alertas;
8.34. Identificar e aplicar atualizações e correções tecnológicas;
8.35. Aplicar eventuais correções autorizadas pela(s) área(s) demandante;
8.36. Criar scripts de automação e de monitoração dos servidores virtualizados;
8.37. Administrar o uso de recursos de Hardware (Mover aplicações/sistemas entre clusters de acordo com volume de uso de recursos);
8.38. Organizar e manter informações disponíveis dentro do sistema de virtualização, tais como pastas organizacionais, padronização de nomes de máquinas virtuais e demais metadados de cada objeto;
8.39. Executar testes de chaveamento de cluster entre hosts e outras características de alta-disponibilidade das soluções de virtualização;
8.40. Realizar outras atividades inerentes à esta torre de serviços.

8.41. A sustentação do ambiente de Data Center abrange os seguintes serviços:
8.42. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de provimento de servidores e operações de Data Center;
8.43. Monitorar e controlar, com uso das ferramentas disponibilizadas pela ANAC, aspectos do ambiente físico dos Data Centers e Salas técnicas (facilities), tais como: temperatura, umidade, fornecimento de energia elétrica, no-breaks, estabilizadores, geradores, quadros elétricos, controle de acesso, limpeza e organização.
8.44. Acionar e acompanhar junto a gerência responsável pelo fornecimento das facilities elencadas no subitem b), sempre que verificar a necessidade de manutenções preventivas, corretivas ou evolutivas.
8.45. Instalar, montar em rack, configurar e prover a operação de equipamentos e servidores físicos, modelos rack e blade e do ambiente físico do Data Center;
8.46. Realizar limpeza e organização com técnica e cuidado adequados dos ativos de TI instalados no Data Center e sala técnica, com uso de ferramentas da própria CONTRATADA.

8.47. Acompanhar a entrega, instalação e aceite de novos equipamentos a serem instalados nos Data Center ou salas técnicas.
8.48. Realizar outras atividades inerentes à esta torre de serviços.

9. O suporte e **administração de bancos de dados, e ferramentas de tratamento e análise e dados** abrange os seguintes serviços:
9.1. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de banco de dados;
9.2. Manter atualizados os SGBD (Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados);
9.3. Administrar os objetos do banco (cópia, desbloqueio, liberação de espaço, etc);
9.4. Monitorar anomalias do banco de dados (BD) e realizar depuração de problemas e apoio à identificação e tratamento de problemas de hardware e software, incluindo sistemas operacionais, que impactem as bases de dados;
9.5. Verificar e analisar rotinas de backup, rotinas agendadas e logs de acordo com os parâmetros definidos pelas equipes de sistemas da ANAC;
9.6. Criar e administrar banco de dados para ambientes de desenvolvimento, homologação, testes e produção em ambientes com alta disponibilidade;
9.7. Criar scripts/aplicações para administrar, monitorar ou migrar dados;
9.8. Realizar levantamento e análise dos pré-requisitos de software e hardware;
9.9. Gerenciar políticas de retenção e compactação de logs;
9.10. Instalar e Configurar novos produtos adquiridos;
9.11. Adequar e parametrizar o banco de dados com base nos requisitos de projeto;
9.12. Analisar e executar rotinas de migração de bases de dados;
9.13. Gerenciar, extrair e analisar de ferramenta de modelagem de dados os modelos físicos de dados, referente a novos projetos de aplicações ou atualização destes;
9.14. Criar e manter scripts de manipulação de objetos de banco de dados;
9.15. Executar scripts de adequação, na base de dados, quando necessário;
9.16. Apoiar testes de funcionalidades realizados pelas equipes da ANAC;
9.17. Atuar na depuração de incidentes e problemas de aplicação em conjunto com equipes de aplicação, sistemas operacionais e fábrica de software, com uso de metodologia DevOps;
9.18. Avaliar e ajustar os parâmetros de Sistema Operacional, de acordo com a plataforma utilizada, visando a estabilidade e performance;
9.19. Planejar junto às equipes de rede, suporte e segurança, quaisquer mudanças de infraestrutura que afetem os softwares instalados, como Servidores de Aplicação, Banco de Dados, etc;
9.20. Avaliar a disponibilidade de espaço físico para comportar o banco de dados, realizando a melhor distribuição dos arquivos, visando melhoria de performance;
9.21. Definir e aplicar políticas de segurança no banco de dados, mediante aprovação da equipe da ANAC;
9.22. Monitorar consultas e conexões, realizar avaliação de custos, e propor soluções para melhoria de performance;
9.23. Identificar problemas relacionados à baixa performance das aplicações e bancos de dados;
9.24. Realizar análise de performance e efetuar configurações de “tunning”;
9.25. Analisar desempenho de Bancos de Dados identificando scripts com alto impacto no desempenho para tratamento pelas áreas de sistemas da ANAC;
9.26. Utilizar mecanismos de coleta de estatísticas de desempenho;

9.27. Apresentar sugestões ao processo de otimização de comandos SQL e/ou alteração nos planos de execução, que possam aumentar a produtividade da equipe responsável por esta atividade de melhoria de desempenho;
9.28. Planejar e Definir as Políticas de Backup & Recovery dos Bancos de Dados de forma a atender as necessidades da ANAC;
9.29. Manter e administrar as ferramentas e soluções de Descoberta e Visualização de Dados, Business Inteligence e ETL (Extract, Tranform and Load);
9.30. Realizar outras atividades inerentes à esta torre de serviços.

10. O serviço de **administração de ativos e serviços de segurança** da informação no âmbito da Tecnologia da Informação compreende:
10.1. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de segurança da informação;
10.2. Instalar, manter e dar suporte aos serviços tecnológicos relacionados à segurança da informação e que estão, além da rede interna, protegendo todo o perímetro com a internet, tais como firewall, anti-DDoS, IDS/IPS, AntiSpam, anti-malware, filtros de conteúdo Web, balanceadores de carga, proxy reverso, resolução de nomes externos, entre outros, garantindo a detecção e a prevenção da tentativa de acessos não autorizados, além de administrar os serviços de redes privadas virtuais (VPNs);
10.3. Apoiar a implementação de políticas, padrões e procedimentos para assegurar a proteção dos ativos, dados, informações e serviços de TIC;
10.4. Implantar e administrar serviços de auditoria, resposta a ataque e operações de segurança de TIC, bem como manter os controles adequados e trilhas de auditoria para evitar ou detectar qualquer evento de segurança;
10.5. Analisar periodicamente logs dos sistemas, monitoramento de eventos e alertas de segurança, detecção de intrusão, fornecimento de informações sobre potenciais falhas de segurança existentes nos serviços de TI da ANAC;
10.6. Implantar e administrar ferramentas para apoiar as atividades da equipe de SOC (monitoração);
10.7. Verificar e ajustar os sistemas de segurança no sentido de assegurar um processo efetivo de detecção de eventos e gerenciamento de segurança;
10.8. Apoiar atividades inerentes à equipe de ETIR (Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes em Redes de Computadores), conforme normativos da APF e orientações da equipe da ANAC;
10.9. Efetuar investigação e análise sobre incidentes de segurança, fornecendo informações e evidências necessárias à instauração/condução de processos de sindicância, de ordem administrativa ou criminal, executando procedimentos adequados de forense computacional;
10.10. Fornecer informações para implementação de melhorias na segurança da informação;
10.11. Apoiar o desenvolvimento de sistemas e os gestores de sistemas nas definições necessárias para autenticação e autorização de usuários, dentre outros aspectos relativos a segurança dos sistemas de informação;
10.12. Auxiliar na definição e administração de grupos/perfis de usuários (uso/restrição);
10.13. Apoiar a análise e diagnóstico de vulnerabilidades em sistemas e serviços de TI;
10.14. Atuar e apoiar o tratamento de incidentes (vírus, invasões e ataques) e recuperação de desastres;
10.15. Desenvolver rotinas/scripts voltadas à segurança do ambiente operacional;

10.16. Manter e suportar os sistemas operacionais e firmwares dos ativos relacionados à segurança da informação, tais como solução anti-DDoS, firewall, filtros de conteúdo web, etc., incluindo a gerência e aplicação de patches, upgrades, etc;
10.17. Apoiar a equipe de suporte a sistemas operacionais na definição de padrões de configuração relativos a segurança em sistemas operacionais;
10.18. Minimizar a negação de serviço para os usuários legítimos da rede;
10.19. Implementar e gerenciar os parâmetros relacionados à conexão e acesso remotos, como dial-in, dial-back e VPN;
10.20. Elaborar, manter e instalar scripts nas ferramentas de monitoramento utilizadas no âmbito desta contratação para realização da monitoração dos ativos relacionados à segurança da informação (TI), tais como solução anti-DDoS, firewall, IPS, DNS da rede externa, roteadores e proxies, monitorando parâmetros como indisponibilidade do equipamento, tráfego acima do limite aceitável, quedas de performance e gargalos, entre outros.
10.21. Realizar outras atividades inerentes à esta torre de serviços.

11. O serviço de **administração do Armazenamento de Dados e Backup** compreende:
11.1. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de armazenamento de dados e backup;
11.2. Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados ao armazenamento de dados homologados para uso na ANAC, por solicitação do CONTRATANTE;
11.3. Gerenciar todos os componentes físicos da infraestrutura de armazenamento corporativo, incluindo Storages (controladoras, discos, caches, baterias, gavetas e etc), em qualquer uma das tecnologias disponíveis para esta função: iSCSI, SAN (Storage Area Networks), NAS (Network Attached Storage), DAS (Direct Attached Storage) e CAS (Content Addressable Storage);
11.4. Gerenciar todos os componentes físicos da infraestrutura de rede de armazenamento, tais como switches, DIO, fibras óticas e cabeamentos em qualquer uma das tecnologias disponíveis para esta função, tais como Fibre Channel e FCoE;
11.5. Gerenciar os componentes de infraestrutura e políticas relacionadas ao local de armazenamento de dados, duração, formato e acesso;
11.6. Monitorar no mínimo os seguintes parâmetros de funcionamento dos componentes da infraestrutura de armazenamento: disponibilidade dos equipamentos, ocupação de espaço, consumo de banda por controladoras/LUNs, falhas e gargalos;
11.7. Elaborar, implantar e manter scripts e procedimentos para automatização do monitoramento de storage/backup com a utilização das ferramentas de monitoramento;
11.8. Definir procedimentos e aplicação das políticas de armazenamento de dados;
11.9. Definir as convenções de nomenclatura de arquivos, hierarquia e localização dentro da infraestrutura de armazenamento;
11.10. Manter e dar suporte a utilitários e softwares para storages;
11.11. Atuar junto às demais Áreas para assegurar a aplicação das regulamentações institucionais para a proteção de dados e acesso a informações;
11.12. Aplicar as políticas de arquivamento de acordo com as normas definidas pelo CONTRATANTE;
11.13. Fornecer informações e relatórios sobre a situação do armazenamento, visando à evolução da política de arquivamento;
11.14. Recuperar dados arquivados quando necessário para propósitos de auditoria, comprovações legais ou para atender qualquer outro tipo de necessidade da ANAC;
11.15. Executar o backup das configurações dos sistemas de armazenamento em uso;

11.16. Elaboração de documentação da infraestrutura de rede de armazenamento;
11.17. Executar as rotinas de operação e administração dos storages visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade dos equipamentos;
11.18. Administrar a solução de armazenamento desenvolvendo atividades como: criação, modificação, exclusão, replicação, espelhamento de volumes de disco; disponibilização e restrição de acesso a volumes de disco; criação de grupos de discos, partições, estruturas RAID e etc;
11.19. Adicionar novo servidor ao pool de backup existente;
11.20. Verificar Script de backup para Linux e Windows;
11.21. Executar as rotinas de operação e administração da infraestrutura de backup visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade dos serviços;
11.22. Dar manutenção preventiva e corretiva na solução de backup;
11.23. Alteração nas configurações da solução de backup;
11.24. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas da infraestrutura de armazenamento de dados (Storage Area Network – SAN) e backup;
11.25. Manter atualizado o CMDB conforme previsto no ITIL, sobre infraestrutura de Backup e armazenamento;
11.26. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;
11.27. Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
11.28. Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de armazenamento de dados conforme definido pelo CONTRATANTE;
11.29. Detectar, de modo proativo, possíveis problemas de sistemas e serviços;
11.30. Gerar relatórios e gráficos de desempenho do Sistema de Armazenamento de Dados;
11.31. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos ativos de armazenamento;
11.32. Manter os desenhos das topologias do Sistema de Armazenamento de Dados atualizados e completos;
11.33. Aplicar de forma proativa os arquivos necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos dos ativos de armazenamento e backup;
11.34. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções;
11.35. Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do CONTRATANTE;
11.36. Configurar o software de backup conforme a política aprovada pelo CONTRATANTE;
11.37. Proceder com restore quando necessário e configurar o storage conforme a política aprovada pela equipe do CONTRATANTE;
11.38. Administrar o storage em todas as suas funcionalidades, destacando: a) Virtualização de volumes; b) Particionamento; c) Cópias por ponteiros; d) Replicação e duplicação de dados no mesmo Storage ou entre 2 Storages;
11.39. Designação de LUN's e volumes NFS/CIFS: a) Criação de volumes lógicos; b) Monitoramento de performance e auditoria de falhas; c) Aumento e/ou diminuição de volumes lógicos; d) Acompanhamento do espaço disponível com previsão de necessidade de expansão.
11.40. Avaliar e configurar o Sistema de Armazenamento de Dados – Switches, placas de rede ethernet e fibra, caminhos redundantes, performance, perda de pacotes, confiabilidade;
11.41. Participar na elaboração e implementação nas estratégias de backup, archive e storage do banco de dados;

11.42. Participar na elaboração e implementação de alertas e gerenciamento de eventos do armazenamento e backup;
11.43. Efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de armazenamento e backup;
11.44. Providenciar conexão entre os servidores de rede e storage;
11.45. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento;
11.46. Elaborar, manter e instalar scripts e procedimentos nas ferramentas de monitoramento utilizadas no âmbito desta contratação para realização da monitoração dos seguintes parâmetros mínimos de funcionamento dos serviços de storage e backup: indisponibilidade dos serviços, limite crítico de espaço para armazenamento, falhas e gargalos.
11.47. Realizar outras atividades inerentes à esta torre de serviços.

12. O serviço de **operação da Torre de Produção e Deploy de Aplicações Corporativas, de aplicações de Mercado, e de Segurança, Orquestração e Automação** de aplicações abrange os seguintes serviços:
12.1. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de transição de desenvolvimento de software de homologação e produção;
12.2. Atendimento e suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com servidores de aplicação;
12.3. Administração, gerenciamento, sustentação, instalação, manutenção e suporte a servidores de aplicação, no que diz respeito aos aspectos relacionados a middleware e aplicações adotadas pela ANAC;
12.4. Instalação, administração e gerenciamento de solução de container;
12.5. Instalação, administração e gerenciamento de ferramenta de automatização, distribuição de carga, monitoramento e orquestração entre containers;
12.6. Gerenciamento de Infraestrutura para provisão de sistemas baseados na arquitetura de microserviços;
12.7. Publicação de sistemas – deployment - em ambientes de homologação e de produção;
12.8. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE quanto ao dimensionamento da capacidade de hardware e configuração dos servidores de aplicação para garantir a disponibilidade das aplicações;
12.9. Homologar as versões de ferramentas utilizadas para o desenvolvimento de aplicações (servidores de aplicação);
12.10. Migrar e manter os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção em funcionamento, inclusive em relação ao checklist de qualidade e Normas Internas elaboradas pelo CONTRATANTE, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;
12.11. Manter controle das versões das aplicações instaladas nos servidores e solicitar a inclusão de arquivos importantes na política de backup;
12.12. Administrar e configurar os servidores de aplicação seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação da ANAC;
12.13. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos servidores de aplicação e das aplicações contidas nos mesmos, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;
12.14. Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta das aplicações;
12.15. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos servidores de aplicação;

12.16. Implantar e manter solução de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para as aplicações críticas;
12.17. Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos servidores de aplicação, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga;
12.18. Aplicar de forma proativa arquivos de atualização de software e correção de falhas nos servidores de aplicação;
12.19. Fazer relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha;
12.20. Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas;
12.21. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares;
12.22. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o funcionamento dos servidores de aplicação;
12.23. Recomendações e análises arquiteturais para acelerar o desenvolvimento de aplicativos e ciclos de implementação;
12.24. Análise da arquitetura do ambiente com recomendação de melhorias;
12.25. Elaborar, manter e instalar scripts e procedimentos nas ferramentas de monitoramento utilizadas no âmbito desta contratação para realização da monitoração dos seguintes parâmetros mínimos de funcionamento das aplicações: indisponibilidade dos serviços, limite crítico de espaço para armazenamento, falhas de performance e gargalos.
12.26. Realizar outras atividades inerentes à esta torre de serviços.

13. O serviço de **operação do ambiente colaborativo** compreende os serviços de instalação, manutenção e suporte aos serviços de mensageria e colaboração (Groupware) utilizados pela ANAC, gerenciando os recursos envolvidos com o funcionamento dos serviços e sua proteção, tais como:
13.1. Atendimento e suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços do ambiente colaborativo, entre eles correio eletrônico, file server, mensagem instantânea, portal de colaboração, entre outros;
13.2. Realizar a instalação, configuração e suporte a servidores de e-mail;
13.3. Realizar a instalação, configuração e suporte a ferramentas de colaboração;
13.4. Realizar a instalação, configuração e suporte a ferramentas de comunicação via mensageria instantânea e conferência web;
13.5. Realizar a instalação, configuração e monitoramento dos componentes envolvidos na solução de correio eletrônico, tais como webmail e serviços SMTP, POP3 e IMAP;
13.6. Gerenciar o espaço de armazenamento das bases de dados de colaboração;
13.7. Avaliar, informar e implementar, sempre que necessário, as melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico e colaboração;
13.8. Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de contas de correio eletrônico;
13.9. Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico e colaboração;
13.10. Aplicar os procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos de mensageria da Organização;
13.11. Aplicar as regras e políticas contra malwares e spams;
13.12. Gerenciar as áreas de quarentena de mensagens;
13.13. Criar e manter as “deny lists” e “allow lists” institucionais;

13.14. Aplicar política de cotas para e-mails de usuários, mediante aprovação da ANAC;
13.15. Garantir a segurança e privacidade no acesso às mensagens eletrônicas, de acordo com a Política de Segurança da Informação e Comunicações da Instituição;
13.16. Realizar planejamento para implantação de solução de colaboração, com sugestões de boas práticas para criação de caixas postais;
13.17. Realizar o monitoramento e gerenciamento da performance das ferramentas de mensageria e colaboração e todos os seus componentes, incluindo testes de heartbeat, simulação de uso pelo usuário (interno e externo), benchmarking, balanceamento de carga e virtualização;
13.18. Elaborar, manter e instalar scripts e procedimentos nas ferramentas de monitoramento utilizadas no âmbito desta contratação para realização da monitoração dos seguintes parâmetros mínimos de funcionamento dos serviços de mensageria e colaboração: indisponibilidade dos serviços, limite crítico de espaço para armazenamento, falhas de performance e gargalos.
13.19. Gerenciar o Microsoft Active Directory (AD), Directory Access Protocol (DAP) e Lightweight Directory Access Protocol (LDAP);
13.20. Assegurar e controlar o acesso aos serviços disponíveis aos usuários;
13.21. Gerenciar os direitos de acesso de usuários ou grupos de usuários aos recursos da rede;
13.22. Monitorar parâmetros de funcionamento dos componentes da infraestrutura dos Serviços de Diretório, tais como: disponibilidade do serviço, espaço disponível para armazenamento, falhas, performance e gargalos;
13.23. Implementar e gerenciar Serviços de Diretório distribuídos;
13.24. Monitorar eventos relacionados aos Serviços de Diretório, como tentativas malsucedidas de acesso a recursos, adotando as ações apropriadas quando necessárias;
13.25. Realizar outras atividades inerentes à esta torre de serviços.

ANEXO XXVII – CRONOGRAMA DE ATUALIZAÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI

1. Este anexo estabelece os prazos esperados para atualização do ambiente de tecnologia.
2. As atualizações podem ser de patches de segurança e correção, que ocorrem geralmente para uma mesma versão principal, neste caso tratados como *updates* ou patches. Ou as atualizações pode ser de versão principal dos produtos, neste caso também chamado de *upgrade*.
3. As atualizações de pacthes de segurança e correção devem ser feitas no escopo da operação rotineira do ambiente, sem que para isso a STI/ANAC precise solicitar, respeitando o processo de gerenciamento de mudanças quando necessário.
4. As atualizações que correspondem a patches de segurança e correções, devem ser feitas pelo menos com a frequência especificada neste anexo. A frequência poderá ser menor caso a contratada demonstre capacidade operacional para isso.
5. A frequência também poderá ser reduzida de forma excepcional ou definitiva a critério da STI/ANAC, caso se verifique tecnicamente um risco para o ambiente de TI.
6. A frequência de atualizações aqui poderá ser ampliada a critério da STI/ANAC. Já no caso de redução da frequência, que não seja por um motivo técnico e de mitigação de risco, a CONTRATADA deverá concordar com a redução.

Nome	Priorização	Prazo de atualização de patches de segurança e correção	Prazo de atualização de versão
Acesso à Internet (controle de aplicação, filtro de conteúdo, sandbox)	Média	1 mês	3 anos
Infraestrutura de Firewall/IPS	Alta	1 mês	2 anos
EndPoint de Segurança (SandBlast)	Média	1 mês	2 anos
Correio Eletrônico (Exchange + Antispam EFA)	Alta	1 mês	3 anos
SharePoint (2013/2016/2019)	Alta	1 mês	3 anos
Microsoft Intune	Média	1 mês	2 anos
Serviço de Publicação (F5 BIG-IP)	Média	1 mês	3 anos
Serviço de DHCP	Média	3 meses	3 anos
Serviço de Virtualização (Hyper-V + SC-VMM)	Alta	3 meses	3 anos
Sistemas Operacionais - Linux Server	Média	3 meses	3 anos
Sistemas Operacionais - Windows Server	Média	3 meses	3 anos
Servidores de arquivos (DFS)	Alta	3 meses	3 anos
Serviço de DNS (Interno)	Média	3 meses	3 anos
SEI - Sistema Eletrônico de Informações	Alta	3 meses	1 ano
Infraestrutura Microsoft IIS	Alta	3 meses	2 anos
Infraestrutura Wildfly/Jboss	Alta	3 meses	2 anos
Certificados Digitais para servidores (Let's Encrypt)	Média	3 meses	Não se aplica
Kubernetes	Alta	3 meses	1 ano

Banco de Dados Oracle (Oracle Enterprise, Tunning Pack, Diagnostic Pack)	Alta	3 meses	3 anos
Banco de dados SQL Server (SGBD)	Alta	3 meses	3 anos
Power BI Report Server	Alta	3 meses	1 ano
SD-WAN (Riverbed / SteelConnect)	Alta	6 meses	2 anos
Rede Wi-Fi	Média	6 meses	3 anos
Infraestrutura de redes LAN (ativos e ferramentas administrativas)	Alta	6 meses	2 anos
Infraestrutura de redes WAN/Internet (ativos, links e ferramentas administrativas, VPN domain)	Alta	6 meses	2 anos
Monitoração de redes (Brocade BNA)	Baixa	6 meses	3 anos
Otimização WAN (Riverbed / SteelHead)	Média	6 meses	3 anos
Serviço de DNS (Externo)	Média	6 meses	3 anos
Videoconferência	Baixa	6 meses	3 anos
Telefonia VoIP	Alta	6 meses	3 anos
Serviço AAA (TACACS, Radius)	Baixa	6 meses	3 anos
Acesso Remoto (VPN SSL)	Média	6 meses	3 anos
SFTP	Média	6 meses	3 anos
Extranet (VPN Site-to-Site)	Média	6 meses	3 anos
Infraestrutura de Backup (Veritas NetBackup)	Alta	6 meses	3 anos
Infraestrutura de Backup (System Center DPM)	Média	6 meses	3 anos
Rede SAN (Cisco MDS)	Média	6 meses	3 anos
Storages (Huawei Dorado)	Média	6 meses	3 anos
Serviço de Diretórios (Active Directory / Office 365 DirSync)	Alta	6 meses	3 anos
Project Server (Microsoft)	Média	6 meses	3 anos
Serviço de impressão (somente print server e OCR)	Média	6 meses	3 anos
Skype for Business	Média	6 meses	3 anos
Infraestrutura de PKI (Microsoft CA - Interno)	Média	6 meses	3 anos
Serviço de NTP - Network Time Protocol	Média	6 meses	3 anos
Microsoft ATA (Advanced Threat Analytics)	Média	6 meses	3 anos
Gestão de acesso - Varonis (DataPrivilege, DatAlert, DatAdvantage)	Média	6 meses	3 anos
SIGRH (Sistema Gestão de Pessoas)	Alta	6 meses	1 ano
Infraestrutura de ALM (Application Lifecycle Management)	Média	6 meses	3 anos
Portal ANAC (Zope/Plone)	Alta	6 meses	2 anos
SantosDumont (Projeto bases de dados Integrada)	Alta	6 meses	2 anos
Intranet ANAC (Zope/Plone)	Baixa	6 meses	3 anos
Ferramenta de ITSM e Portal de Serviços ANAC (CITSmart)	Média	6 meses	2 anos
WikiANAC (MediaWiki)	Média	6 meses	2 anos
Portal de Capacitação (Moodle, BigBlueButton)	Média	6 meses	2 anos
Infraestrutura de Logs (ELK)	Baixa	6 meses	3 anos
Serviço de Virtualização (Oracle VM)	Alta	6 meses	3 anos
Banco de Dados MySQL	Média	6 meses	3 anos
Banco de Dados PostgreSQL	Média	6 meses	3 anos

Qlink Sense	Média	6 meses	3 anos
Infraestrutura de BI Corporativos (MS SQL Server - Integration Service)	Média	6 meses	3 anos
Infraestrutura de monitoração (Zabbix, Observium, Grafana, etc)	Alta	6 meses	3 anos
System Center Configuration Manager (SCCM)	Média	6 meses	3 anos
System Center Operations Manager (SCOM)	Média	6 meses	3 anos
Nuvem (Azure)	Baixa	Não se aplica	Não se aplica
Serviços do Microsoft 365 E3 + EMS (on premise, nuvem)	Média	Não se aplica	Não se aplica
Infraestrutura de Data Center (facilities, ferramentas de monitoração e administração)	Alta	sob demanda	sob demanda
Todas as aplicações corporativas (aba Sist. Corporativos)	Alta	sob demanda	sob demanda
Intranet SAR	Média	sob demanda	sob demanda
Todas as aplicações departamentais (aba Sist. Corporativos)	Média	sob demanda	sob demanda
Todas as Aplicações em microserviços	Média	sob demanda	sob demanda
Compartilhamento de Arquivos (OpenUpload)	Baixa	sob demanda	sob demanda
PZRnet (software específico de Aviação Civil)	Baixa	sob demanda	sob demanda
SIGAD (Sistema Integrado de Gestão Arquivística de Documentos)	Baixa	sob demanda	sob demanda
PDC Score e OCS (software específico de Aviação Civil)	Média	sob demanda	3 anos
Serviço de biblioteca (Pergamum)	Média	sob demanda	3 anos
ECCAIRS (Software específico de aviação civil)	Média	sob demanda	sob demanda
Monitoração de aplicações (APM)	Baixa	sob demanda	sob demanda
Diário de Bordo Digital (Projeto Blockchain - HyperLedge Fabric)	Média	sob demanda	sob demanda
Microsoft Datazen	Baixa	sob demanda	sob demanda
SAP Business Objects	Baixa	sob demanda	sob demanda
Informática PowerCenter	Média	sob demanda	sob demanda

Estudo Técnico Preliminar 5/2021

1. Informações Básicas

Número do processo: 00058.001942/2021-82

2. Introdução

Este documento, que constitui peça integrante e inseparável do procedimento de contratação, foi elaborado com base na Lei n˚ 8.666, de 21 de junho de 1993, na Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, na Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 26 de maio de 2017, no que couber, e nas disposições específicas da Instrução Normativa nº 01, de 04 de abril de 2019, da Secretaria de Governo Digital, do Ministério da Economia, contém os elementos básicos fixados na legislação, descritos de forma a subsidiar a contratação para prestação de serviços de atendimento e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação, como também de suporte à própria infraestrutura de TI da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, considerados esses em escala de 1º, 2º e 3º níveis de demandas.

Visa a demonstrar o planejamento de uma contratação de serviços de Tecnologia da Informação pela perspectiva de sua viabilidade técnica e econômica. Contempla, entre outras, as etapas de identificar e detalhar requisitos, identificar soluções existentes, analisar o custo e benefícios, e definir a solução que melhor atende às necessidades da Agência, para que esta atinja seus objetivos de negócio e missões institucionais.

3. Da Equipe de Planejamento

Está seção tem por objeto esclarecer e justificar a composição da equipe de planejamento da contratação.

Na atual Instrução Normativa nº 01/2019, que substituiu a Instrução Normativa nº 04/2014, há uma restrição quanto a participação do "dirigente da área de TIC" como membro da equipe de Planejamento da Contratação, conforme destacado nos trechos a seguir.

> *" **Instrução Normativa nº 01 de 4 de abril de 2019, da SGD/ME***
>
> *Art. 2º Para fins desta Instrução Normativa, considera-se:*
> *(...)*
>
> *IV - Equipe de Planejamento da Contratação: equipe responsável pelo planejamento da contratação, composta por:*
> *a) Integrante Técnico: servidor representante da Área de TIC, indicado pela autoridade competente dessa área;*
> *b) Integrante Administrativo: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área; e*
> ***c) Integrante Requisitante: servidor representante da Área Requisitante da solução, indicado pela autoridade competente dessa área;***
>
> *(...)*
>
> *Art. 10...*
>
> *(...)*
>
> ***§ 5º A indicação e a designação de dirigente da Área de TIC para integrar a Equipe de Planejamento da Contratação somente poderá ocorrer mediante justificativa fundamentada nos autos.***
> *(....)*
>
> *Art. 11....*
>
> *§ 2º O Estudo Técnico Preliminar da Contratação será aprovado e assinado pelos Integrantes Técnico e Requisitante da Equipe de Planejamento da Contratação e pela **autoridade máxima da Área de TIC.***
> *(...)" **(grifo nosso)***

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1386

No caso dessa contratação, o objeto da pretensa contratação é sobremaneira complexo e abrangente quanto ao atendimento de necessidades de grande conjunto de atribuições da Gerencia de Infraestrutura Tecnológica - GEIT/STI, sendo portanto mais indicado neste caso que o Integrante Requisitante tenha amplo conhecimento dessas necessidades e atribuições desta Gerência. É portanto o Gerente (dirigente) da GEIT o indivíduo mais indicado para expressar os requisitos da contratação, e portanto é salutar que este figure como Integrante Requisitante da contratação.

Ainda compõe a equipe de planejamento da contratação, o servidor do cargo Analista Administrativo - TI, que tem por atribuição a função de Coordenadoria de Aplicações e Serviços de TI.

Por fim, cumpre constatar que dado a quantidade de projetos de contratações conduzidos na GEIT/STI, que são contratações de alta complexidade, e considerando o quadro reduzido de servidores da gerência GEIT (atualmente são 9 servidores), é inviável compor as equipes de planejamento da contratação ideal preconizada pela Instrução Normativa.

4. Descrição da necessidade

Suporte de TI, Service Desk e Operação de infraestrutura.

É do senso comum que o investimento em soluções de Tecnologia da Informação tem grande potencial para auxiliar as organizações públicas e privadas na execução de seus processos de trabalho, por meio da otimização desses processos, agregando a eles eficiência e redução de custos, tanto financeiros quanto operacionais.

Na Agência Nacional de Aviação Civil, -----não é diferente, e, nesse sentido, importantes investimentos são feitos de forma continua em soluções de Tecnologia da Informação. No âmbito dessa Agência, compete à Superintendência de Tecnologia da Informação – STI, entre outras atribuições institucionais, "*Estabelecer e formular estratégias e padrões relacionados com a administração dos recursos de tecnologia da informação para a sistematização e disponibilização de informações gerenciais, visando dar suporte ao processo decisório da Agência*", conforme estabelece o inciso I do Art. 39 de seu o Regimento Interno.

Atualmente, a ANAC conta com uma robusta e complexa infraestrutura de TI que dá suporte a diversas soluções de Tecnologia de Informação, as quais, por sua vez, dão suporte aos diversos processos de trabalho da Agência. Em decorrência disso, a ANAC passou a depender de uma grande estrutura de TI, cujo funcionamento, em níveis de excelência, requerem caráter ininterrupto para a boa e regular realização de suas atividades, as quais justificam os contínuos investimentos em novas tecnologias e no aprimoramento de seu processo de gestão.

Essa robusta infraestrutura de TI é composta por complexas e variadas soluções relacionadas. Isso faz com que o ambiente tecnológico requeira serviços técnicos de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC - de elevado nível de especialização.

Para a prestação desses serviços técnicos nos padrões de qualidade e com a segurança exigidas pelo ambiente institucional, torna-se necessária a alocação de Equipe Profissional com especialidades complementares em algumas soluções de TIC, a fim de se minimizar a possibilidade de falhas ou atrasos na resolução de incidentes relacionados à utilização dos recursos computacionais disponíveis.

Nas organizações, a Unidade de Tecnologia da Informação, em geral, é responsável por assuntos, serviços, produtos, equipamentos e componentes relativos a esse tema, tais como: desenvolvimento de software, administração de dados, suporte a tomada de decisão (Business Intelligence), suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação, manutenção e suporte da infraestrutura e de serviços de TI, além das atividades relacionadas a planejamento e a projetos, esses alinhados aos objetivos institucionais.

Especificamente, o suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação diz respeito a todo apoio a eles prestado, para que possam fazer o uso regular dos recursos e serviços de TI corporativos a eles disponibilizados, de maneira geral e nas melhores condições possíveis. Esse tipo de suporte também é responsável pelo atendimento inicial aos usuários, para resolução de problemas comuns por eles enfrentados. O atendimento é, geralmente, feito na modalidade remota; quando não, presencial. A modalidade remota é preferível, já que dinamiza o melhor uso dos recursos e garante ao usuário maior agilidade no atendimento de suas requisições ou tratamento de situações. Porém, em certas vezes, devido à característica da demanda ou da situação adversa, nem sempre é possível fazer o atendimento remotamente ou obter êxito na tentativa de resolução da situação. Nesses casos, a modalidade de atendimento presencial se faz necessária.

Já os serviços de manutenção e operação da infraestrutura de TI consistem em um serviço técnico mais especializado. O trabalho realizado envolve procedimentos cotidianos para verificação da denominada "saúde" operacional das soluções de Tecnologia de Informação, do atendimento de requisições dos usuários que não puderam ser tratadas ou solucionadas pela Equipe de Suporte Técnico aos usuários de Tecnologia da Informação. Também é responsabilidade desse grupo a manutenção e a evolução das implementações das soluções de Tecnologia de Informação.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1387

Nesse tipo de serviço, em virtude da grande diversidade de soluções tecnológicas necessárias e atualmente implementadas, bem como do alto grau de especialização requerido, as atribuições são agrupadas por soluções de TI correlatas e postas sob a responsabilidade de determinadas Equipes de Trabalho, também chamadas de Torres de Serviços. São exemplos de Torres de Serviços: Redes e Segurança de Computadores; Armazenamento de Dados e Backup; Data Center e Suporte a Sistemas Operacionais; Ambiente de Operação de Aplicações; Banco de Dados; Telefonia; Ferramentas de Mensageria e Colaboração; Monitoração de TI; entre outras.

As atividades operacionais relativas a esses serviços de suporte técnico e de atendimento aos usuários e de operação, manutenção e suporte da infraestrutura de TI, requerem para sua execução, serviços profissionais especializados e em quantidade adequada. No caso da ANAC, o reduzido quadro de servidores efetivos da Agência alocados na sua Unidade Organizacional de Tecnologia da Informação e de seus colaboradores ocupantes de cargos ou funções comissionadas nessa mesma Unidade tem pouca capacidade operacionais e disponibilidade para execução desse tipo de atividades. Essencialmente, suas atividades estão mais relacionadas ao exercício dos papéis e das ações de planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de Tecnologia da Informação em âmbito institucional. Em virtude disso, são perfeitamente compreensíveis as decisões institucionais, com devido amparo legal, que verificam a terceirização das atividades operacionais como a melhor estratégia para a execução e o fornecimento desses serviços de Tecnologia da Informação.

Dentre outras, merecem destaque as seguintes vantagens e benefícios da terceirização dos serviços de TI em questão:

- a Organização pode desobrigar-se da operacionalização e da execução das atividades que não são seu *core business*;
- larga possibilidade de obtenção de profissionais especializados na execução dessas atividades pretendidas;
- maior flexibilidade quanto à alocação daqueles profissionais especializados envolvidos na execução dos serviços;
- alcance maior de redução de custos econômico-financeiros, operacionais, administrativos, relacionados, inclusive, a instalações físicas, a treinamento e capacitação, a gestão de pessoal, entre outros.

Alinhada a esses benefícios, a Administração Pública Federal tem adotado, sempre que possível, a estratégia da terceirização para a execução de determinados serviços, desde a reforma administrativa imposta pelo Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967. Em virtude desse procedimento, servidores públicos poderão se dedicar ao planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de TI, bem como à evolução dos processos relacionados a serviços e a projetos de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Reforça esse entendimento o Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, que dispõe sobre a execução indireta, mediante a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. No art. 2º desse decreto, foi atribuída a competência, à época, ao Ministro do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, atual, Ministro da Economia, para estabelecer os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta mediante contratação. Nessa esteira, o então Ministro do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão publicou a Portaria 443, de 27 de dezembro de 2018, estabelecendo que os serviços de tecnologia da informação e prestação de serviços de informação serão preferencialmente objeto de execução indireta, conforme observa-se do excerto a seguir:

> ***"Portaria nº 443, de 27 de dezembro de 2018.***
>
> *Estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018.*
>
> *Art. 1º No âmbito da administração pública federal direta, **autárquica** e fundacional, serão preferencialmente objeto de **execução indireta**, dentre outros, os seguintes serviços:*
>
> *XXIII - serviços de tecnologia da informação e prestação de serviços de informação;*

Nesse sentido, a Agência Nacional de Aviação Civil necessita contratar empresa especializada para a prestação de serviços técnicos de estruturação, operação, administração, implantação e manutenção da infraestrutura de Tecnologia de Informação, a fim de possibilitar o acesso e a utilização dos serviços de Tecnologia da Informação instalados e disponíveis no seu ambiente físico e virtual. É parte integrante da entrega desse tipo de serviço a adoção de boas práticas de gestão operacional de serviços de TI, ações essas que contribuem para a contínua evolução da qualidade e da maturidade dos serviços de TI da Instituição, no sentido de que a entrega desses serviços sejam com elevados padrões de excelência e suas execuções se deem com suporte a modelos das melhores práticas atualmente existentes.

Vale destacar que o objeto da pretensa contratação, até o ano de 2017, foi atendido pela combinação de dois Contratos Administrativos distintos, o de nº 046/ANAC/2012 e o de nº 002/ANAC/2013, os quais, guardadas as particularidades de seus objetos, findaram suas possibilidades de renovação após 60 meses de vigência, nos termos do inciso II do art. 57 da Lei nº 8.666 /1993.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1388

No decorrer do ano de 2017 a STI e a SAF envidou esforços na elaboração dos artefatos de contratação para substituição dos referidos contratos. Este trabalho foi realizado no âmbito do processo administrativo SEI nº 00058.509138/2017-61, no qual o Estudo Técnico Preliminar (ETP) demonstrou a vantajosidade para a ANAC integrar como partícipe da Intenção de Registro de Preços - IRP Nº 443033 - 00001/2017, cujo órgão gerenciador foi o ICMBio - Instituto Chico Mendes, que resultou no Pregão Eletrônico SRP nº 00006/2017. Decorrente desse pregão, foi celebrado o contrato nº 028/ANAC/2017 com vigência de 26/11 /2017 a 26/11/2018. Este contrato passou por um aditivo contratual que tratou de renovação da vigência, e vigeu de 26/11/2018 a 26/11/2019.

Ainda no decorrer de 2018, a GEIT/STI observou na gestão do então contrato nº 028/ANAC/2017, a necessidade de promover um novo processo licitatório para melhor adequar as necessidades de TI e interesses da ANAC na prestação desse tipo de serviços. Aliado a isso, nos procedimentos de possível renovação contratual, a então empresa contratada demonstrou o desinteresse pela renovação do contrato. Se tornando portanto a nova contratação obrigatória. E assim foi conduzido novo processo de planejamento da contratação e a efetivação do contrato nº 024/ANAC/2019, conforme processo do SEI nº 00058.011997/2018-03.

Nesta contratação efetivada em 2019, a GEIT/STI considera que foi atingido o objetivo de reformulação do modelo de contratação em relação aos modelos anteriormente feitos. Como principal diferença está a forma de remuneração principal do contrato que passou a ser por "valor fixo mensal" desde que cumpridos os NMSE (níveis mínimos de serviços exigidos). Também passou-se a adotar a vigência de 24 meses, e neste caso o contrato teve primeira vigência estipulada entre 25/10/2019 a 25/10/2021.

Acontece que em meados de maio/2021, seis meses antes do fim da vigência contratual, a GTLC/SAF iniciou o processo de consulta à GEIT/STI e à CONTRATADA a fim de fazer a renovação da vigência contratual. A equipe de fiscalização do contrato, da GEIT/STI, se manifestou favorável a renovação, entretanto a CONTRATADA demonstrou o desinteresse nesta renovação. Em razão disso, a GEIT/STI se viu obrigada a iniciar um novo processo de contratação, já que os serviços prestados por esse contrato são de caráter essenciais para a GEIT/STI e também para continuidade do serviços de TI da ANAC.

Este processo licitatório então tem o objetivo de substituição do contrato ora em vigor, contrato nº 024/ANAC/2019.

Ainda, é bastante relevante considerar que uma parcela importante do serviço prestado diz respeito ao atendimento presencial de suporte de TI prestados para os usuários da ANAC, inclusive nas unidades descentralizadas. Com a condução do projeto prioritário de Regionalização da ANAC **(Processo SEI nº 00058.509103/2016-41)**, torna-se importante considerar os impactos dessa regionalização no serviço ora em contratação.

De forma mais ampla a justificativa da necessidade dos serviços em questão encontra-se, em síntese, no fato de que a contratação ora pretendida guarda significativa importância para o cumprimento e desenvolvimento das atividades, dos processos e de responsabilidades relacionados aos serviços de atendimento e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação, como também de suporte à própria infraestrutura de TI da Agência, considerados esses em escala de 1º, 2º e 3º níveis de demandas, além da monitoração do ambiente tecnológico e implantação de novos serviços de TIC.

O respaldo legal para a pretensa contratação, sobretudo pela natureza de seu objeto, encontra-se, essencialmente, com fulcro nas mencionadas disposições, *in verbis*, do Decreto nº 9.507/2018, regulamentado pela Portaria nº 443, de 27 de dezembro de 2018 e, por extensão, no referido Decreto-Lei nº 200/1967.

A relevância da infraestrutura de TI da ANAC, associada ao crescente volume de dados, de informações e processamento, bem como à elevada automatização de sistemas e processos de negócio internos e externos requerem atenção constante com a operação contínua e a proteção das informações dos sistemas e serviços prestados.

A imposição de obrigações legais à Agência, a sua gestão administrativa e operacional, as suas atividades de regulação e fiscalização no âmbito do Setor da Aviação Civil, aliadas às suas funções como prestadora de serviços de missão crítica à sociedade aumentam, ainda mais, a necessidade de se manterem operacionais as condições de funcionamento dos sistemas suportados por sua infraestrutura tecnológica, como também a de se atender às demandas dos usuários dessa mesma infraestrutura.

O objeto da demanda relativa à ação **20PDTI20001 - Contratação de Serviço de Suporte de TI (Novo Service Desk)**, contemplada no PDTI - Plano Diretor de Tecnologia da Informação - para o biênio 2020/2021, consiste, em síntese, na contratação de serviços de atendimento, apoio a usuários dos recursos de infraestrutura de Tecnologia da Informação da ANAC e de suporte a essa mesma infraestrutura, os quais, em termos legais, encontram respaldo para sua execução de forma indireta, conforme já fora mencionado.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1389

Soma-se a isso o fato de que o quadro de servidores efetivos da Agência e de seus colaboradores ocupantes de cargos ou funções comissionadas é, essencialmente, vinculado ao exercício dos papéis e atividades de planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de TI, consoante aos seguintes termos transcritos do Decreto-Lei nº 200/67:

> "***Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967***
>
> *Dispõe sôbre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências*
>
> *(...)*
>
> ***Capítulo III***
>
> ***Da Descentralização***
>
> ***Art. 10 A execução das atividades da Administração Federal deverá ser amplamente descentralizada.***
>
> *(...)*
>
> ***§ 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle*** *e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa,* ***a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista****, na área,* ***iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução.***
>
> ***§ 8º A aplicação desse critério está condicionada, em qualquer caso, aos ditames do interesse público*** *e às conveniências da segurança nacional.*" (***g.n.***)

Constata-se, portanto, que essas informações relativas ao objeto pretendido se coadunam e reforçam a significativa necessidade da pretensa contratação, a qual, em síntese, encontra-se estrategicamente alinhada e em consonância com os seguintes aspectos, cuja identificação se mostra:

1. "*Aprimorar a gestão da informação para a tomada de decisão*" e "*Promover a alocação de recursos de forma estratégica e efetiva*", provenientes diretamente do **Planejamento Estratégico Institucional** para o período 2020/2026, especificamente relacionadas ao objetivo estratégico "2.3 Garantir a Efetividade da Prestação de Serviços de TI", na "Perspectiva dos Processos Internos";
2. Estabelecimento no documento de **Estratégia de Governo Digital - EGD** - para o período 2020/2022, por meio da iniciativa de "*Otimizar as infraestruturas de tecnologia da informação e comunicação*" e mais específico de "*Implementar a Lei Geral de Proteção de Dados, no âmbito do Governo federal, e garantir a segurança das plataformas de governo digital*";
3. Relação com o **PDTI - Plano Diretor de Tecnologia da Informação - para o biênio 2020/2021**, por meio da ação "*20PDTI20001 - Contratação de Serviço de Suporte de TI (Novo Service Desk)*", mais especificamente com as seguintes necessidades e iniciativas:

   a. 1. Criar e implementar plano de adequação de infraestrutura de TI;
   b. 2. Implantar um sistema de segurança da informação e comunicações;
   c. 3. Garantir níveis satisfatórios de segurança da informação no âmbito da TI;
   d. 4. Criar e implementar plano de adequação de infraestrutura de TI;
   e. 5. Implantação de políticas e diretrizes voltados à definição de modelos de gestão e otimização de infraestrutura de TI.

Verifica-se, então, que tal contratação está alinhada às necessidades apontadas quando da elaboração do PDTI 2020/2021 e integra o rol de projetos nele descritos. Insere-se, por conseguinte, no contexto de disponibilidade dos serviços de TI providos aos usuários internos e externos da Agência e tem vistas à continuidade de sua prestação.

Nota-se que o rol de potenciais gestores e usuários a serem beneficiados com uma nova contratação relativa a serviços de atendimento, apoio a usuários dos recursos de infraestrutura de Tecnologia da Informação da ANAC e de suporte a essa mesma infraestrutura transcende as dimensões a que, aparentemente, limita-se a Superintendência de Tecnologia da Informação – STI. Compreende, pois, todos os usuários internos e externos dos sistemas de informação da Agência, esses últimos, inclusive, porque

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1390

utilizam os serviços públicos que envolvem Tecnologia da Informação prestados pela Entidade, pelos quais cumpre sua missão como Instituição de Governo.

5. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Gerência de Infraestrutura Tecnológica	Marcelo Nogueira Lino

6. Descrição dos Requisitos da Contratação

REQUISITOS DE NEGÓCIO

Este Estudo Técnico visa a estabelecer parâmetros para a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de atendimento e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação, como também de suporte à própria infraestrutura de TI da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, considerados esses em escala de 1º, 2º e 3º níveis de demandas, os quais envolvem implantação, operação e gestão continuada de Central de Suporte Técnico, de serviços de manutenção e de evolução da denominada “saúde” operacional da infraestrutura de TI. Essa prestação executa-se com processos de trabalho remunerados exclusivamente por serviços entregues, aferidos por Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE), e visa à substituição do Contrato nº 024/2019, ora em vigor, cuja vigência encerra-se em outubro de 2021.

No contexto desse Estudo Técnico Preliminar, as Necessidades de Negócio serão apresentadas a seguir de acordo com os objetivos comuns da ANAC, contudo, em razão da dimensão do objeto, poderão ser listados ou abrangidos os Requisitos Gerais da Contratação:

a. 1. RN-01: Suporte de 1º nível – atendimentos telefônicos no horário de funcionamento da Agência, com possível solução tempestiva e remota do problema levantado, por meio dos *scripts* de resolução, ou triagem para encaminhamento aos níveis subsequentes de atendimento, no caso de impossibilidade de resolução do chamado. Deverá ser formalizado o atendimento por meio de OS (Ordem de Serviço) mensal e ser cotado em preço fixo.
b. 2. RN-02: Suporte de 2º nível – atendimento presencial para resolução do atendimento encaminhado pelo 1º nível. Quando de sua resolução, deverá retornar o *ticket* eletrônico ao 1º nível, para fechamento com confirmação do demandante.
c. 3. RN-03: Suporte de 3º nível – tarefas relacionadas à sustentação de itens de configuração e de ativos que compõem os serviços corporativos que sustentam o Negócio da Instituição. Essas tarefas podem ser rotineiras ou demandadas. No caso de tarefas demandadas, cada uma deverá corresponder a seu *ticket*/OS específico(a); as restantes devem ser formalizadas por meio de OS (Ordem de Serviço) mensal e ser cotadas em preço fixo.
d. 4. RN-04: Monitoramento e Operação – tarefas relacionadas ao monitoramento de itens de configuração e de ativos que compõem os serviços corporativos que sustentam o Negócio da Agência, as quais são, em grande parte, rotineiras. Deverão ser formalizadas por meio de OS (Ordem de Serviço) mensal e ser cotadas em preço fixo.
e. 5. RN-05: Projetos – tarefas que envolvem implantação de serviços que tragam novos serviços e soluções d eTI, além de inovação para a Agência, como por exemplo plataformas móveis, *Cloud*, *VoIP*, virtualização de *desktop*s, solução de container, entre outras, executadas de forma planejada, com início, término e entregas pré-estabelecidos.

De forma resumida e exemplificativa, a seguir estão listados alguns aspectos da infraestrutura de TI da ANAC, dos serviços de TI prestados e administrados pela GEIT/STI, que serão alvo dos serviços prestados pela referida contratação.

Tabela 1 - Serviços e Soluções de TI administrados/mantidos pela STI.

Nome	Tipo	Torre Responsável
SD-WAN (Riverbed / SteelConnect)	Solução de TI	1. Redes
Rede Wi-Fi	Serviço de TI	1. Redes
Infraestrutura de redes LAN (ativos e ferramentas administrativas)	Solução de TI	1. Redes
Infraestrutura de redes WAN/Internet (ativos, links e ferramentas administrativas, VPN domain)	Solução de TI	1. Redes
Monitoração de redes (Brocade BNA)	Solução de TI	1. Redes
Otimização WAN (Riverbed / SteelHead)	Solução de TI	1. Redes
Acesso à Internet (controle de aplicação, filtro de conteúdo, sandbox)	Solução de TI	1. Redes

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1391

Serviço de DHCP	Solução de TI	1. Redes
Serviço de DNS (Externo)	Solução de TI	1. Redes
Videoconferência	Serviço de TI	2. Telefonia e Videoconferência
Telefonia VoIP	Serviço de TI	2. Telefonia e Videoconferência
Infraestrutura de Data Center (facilities, ferramentas de monitoração e administração)	Solução de TI	3. Data Center e Sistemas Operacionais
Serviço de Virtualização (Hyper-V + SC-VMM)	Solução de TI	3. Data Center e Sistemas Operacionais
Sistemas Operacionais - Linux Server	Solução de TI	3. Data Center e Sistemas Operacionais
Sistemas Operacionais - Windows Server	Solução de TI	3. Data Center e Sistemas Operacionais
Infraestrutura de Firewall/IPS	Solução de TI	4. Segurança de Redes
Serviço AAA (TACACS, Radius)	Solução de TI	4. Segurança de Redes
Acesso Remoto (VPN SSL)	Serviço de TI	4. Segurança de Redes
SFTP	Serviço de TI	4. Segurança de Redes
EndPoint de Segurança (SandBlast)	Solução de TI	4. Segurança de Redes
Extranet (VPN Site-to-Site)	Solução de TI	4. Segurança de Redes
Infraestrutura de Backup (Veritas NetBackup)	Solução de TI	5. Armazenamento e Backup
Infraestrutura de Backup (System Center DPM)	Solução de TI	5. Armazenamento e Backup
Rede SAN (Cisco MDS)	Solução de TI	5. Armazenamento e Backup
Storages (Huawei Dorado)	Solução de TI	5. Armazenamento e Backup
Correio Eletrônico (Exchange + Antispam EFA)	Serviço de TI	6. Ambiente Colaborativo
Servidores de arquivos (DFS)	Serviço de TI	6. Ambiente Colaborativo
SharePoint (2013/2016/2019)	Serviço de TI	6. Ambiente Colaborativo
Serviço de Diretórios (Active Directory / Office 365 DirSync)	Solução de TI	6. Ambiente Colaborativo
Nuvem (Azure)	Solução de TI	6. Ambiente Colaborativo
Serviços do Microsoft 365 E3 + EMS (on premise, nuvem)	Serviço de TI	6. Ambiente Colaborativo
Microsoft Intune	Solução de TI	6. Ambiente Colaborativo
Project Server (Microsoft)	Serviço de TI	6. Ambiente Colaborativo
Serviço de impressão (somente print server e OCR)	Serviço de TI	6. Ambiente Colaborativo
Skype for Business	Serviço de TI	6. Ambiente Colaborativo
Infraestrutura de PKI (Microsoft CA - Interno)	Solução de TI	6. Ambiente Colaborativo
Serviço de DNS (Interno)	Solução de TI	6. Ambiente Colaborativo
Serviço de NTP - Network Time Protocol	Solução de TI	6. Ambiente Colaborativo
Microsoft ATA (Advanced Threat Analytics)	Solução de TI	6. Ambiente Colaborativo
Gestão de acessos - Varonis (DataPrivilege, DatAlert, DatAdvantage)	Serviço de TI	6. Ambiente Colaborativo
SEI - Sistema Eletrônico de Informações	Serviço de TI	7. Aplicações Corporativas
SIGRH (Sistema Gestão de Pessoas)	Serviço de TI	7. Aplicações Corporativas
Todas as aplicações corporativas (total de 120 aplicações, detalhes na Tabela 2 - Sist. Corporativos)	Serviço de TI	7. Aplicações Corporativas
Infraestrutura Microsoft IIS	Solução de TI	7. Aplicações Corporativas
Infraestrutura Wildfly/Jboss	Solução de TI	7. Aplicações Corporativas
Infraestrutura de ALM (Application Lifecycle Management)	Serviço de TI	7. Aplicações Corporativas
Intranet SAR	Serviço de TI	7. Aplicações Corporativas
Todas as aplicações departamentais (total de 50 aplicações)	Serviço de TI	7. Aplicações Corporativas
Todas as Aplicações em microserviços (total de 30 aplicações)	Serviço de TI	7. Aplicações Corporativas
Portal ANAC (Zope/Plone)	Serviço de TI	8. Aplicações de Mercado
SantosDumont (Projeto bases de dados Integrada)	Serviço de TI	8. Aplicações de Mercado

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1392

Compartilhamento de Arquivos (OpenUpload)	Serviço de TI	8. Aplicações de Mercado
Intranet ANAC (Zope/Plone/Matomo)	Serviço de TI	8. Aplicações de Mercado
PZRnet (software específico de Aviação Civil)	Serviço de TI	8. Aplicações de Mercado
SIGAD (Sistema Integrado de Gestão Arquivística de Documentos)	Serviço de TI	8. Aplicações de Mercado
Ferramenta de ITSM e Portal de Serviços ANAC (CITSmart)	Serviço de TI	8. Aplicações de Mercado
WikiANAC (MediaWiki)	Serviço de TI	8. Aplicações de Mercado
Portal de Capacitação (Moodle, BigBlueButton)	Serviço de TI	8. Aplicações de Mercado
PDC Score e OCS (software específico de Aviação Civil)	Serviço de TI	8. Aplicações de Mercado
Serviço de biblioteca (Pergamum)	Serviço de TI	8. Aplicações de Mercado
ECCAIRS (Software específico de aviação civil)	Serviço de TI	8. Aplicações de Mercado
Infraestrutura de Logs (ELK)	Solução de TI	9. Orquestração, Automação e Segurança
Monitoração de aplicações (APM)	Solução de TI	9. Orquestração, Automação e Segurança
Diário de Bordo Digital (Projeto Blockchain - HyperLedge Fabric)	Serviço de TI	9. Orquestração, Automação e Segurança
Certificados Digitais para servidores (Let's Encrypt)	Solução de TI	9. Orquestração, Automação e Segurança
Kubernetes / OpenShift	Solução de TI	9. Orquestração, Automação e Segurança
Serviço de Publicação (F5 BIG-IP)	Solução de TI	10. Banco de Dados
Banco de Dados Oracle (Oracle Enterprise, Tunning Pack, Diagnostic Pack)	Solução de TI	10. Banco de Dados
Banco de dados SQL Server (SGBD)	Solução de TI	10. Banco de Dados
Serviço de Virtualização (Oracle VM)	Solução de TI	10. Banco de Dados
Banco de Dados MySQL	Solução de TI	10. Banco de Dados
Banco de Dados PostgreSQL	Solução de TI	10. Banco de Dados
Power BI Report Server e Gateway	Serviço de TI	11. Tratamento de dados
Microsoft Datazen	Serviço de TI	11. Tratamento de dados
SAP Business Objects	Serviço de TI	11. Tratamento de dados
Informática PowerCenter	Serviço de TI	11. Tratamento de dados
Qlink Sense	Serviço de TI	11. Tratamento de dados
Infraestrutura de BI Corporativos (MS SQL Server - Integration Service)	Solução de TI	11. Tratamento de dados
Infraestrutura de monitoração (Zabbix, Observium, Grafana, etc)	Solução de TI	12. Monitoração
System Center Configuration Manager (SCCM)	Solução de TI	12. Monitoração
System Center Operations Manager (SCOM)	Solução de TI	12. Monitoração

Cada um desses serviços de TI envolvem uma gama de equipamentos e soluções de software instaladas nos Data Centers da ANAC, e requer um conhecimento técnico especializado na sua operação. Este serviço de operação e administração desses equipamentos e soluções de software será parte do objeto dessa contratação.

São também serviços de TI, todos os sistemas Corporativos que suportam os processos de negócio da ANAC, entre eles os **sistemas internos**, que atendem aos servidores e colaboradores da ANAC, e os **sistemas externos**, que atendem aos regulados, aos usuários da aviação civil, e ao cidadão de modo geral. A seguir, segue uma lista exemplificativa desses sistemas.

Tabela 2 - Principais sistemas corporativos da ANAC.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1393

Sistemas da ANAC				
Sistemas	Área	Plataforma	Criticidade	Disp.
Consulta Aeronaves	SAR	ASP/SACI	1-Alta	24x7
Dcerta	SFI	ASP/SACI	1-Alta	24x7
Gru	SAF	ASP.NET	1-Alta	24x7
CHTDigital	SPO	ASP.NET	1-Alta	24x7
LicençaDigital	SPO	ASP.NET	1-Alta	24x7
GruInternet	SAF	JAVA/SINTAC	1-Alta	24x7
Hotran	SAS	JAVA/SINTAC	1-Alta	24x7
Map	SPO	JAVA/SINTAC	1-Alta	15x5
Provas Online	SPO	JAVA/SINTAC	1-Alta	15x5
Saci	STI	ASP/SACI	1-Alta	24x7
RAB Digital	SAR	ASP.NET	1-Alta	24x7
Sca	STI	ASP/SACI	1-Alta	24x7
Sei	SAF	PHP	1-Alta	24x7
Siavanac	SAS	ASP/SACI	1-Alta	24x7
Siavanac-n	SFI	ASP/SACI	1-Alta	24x7
Sico	STI	ASP.NET	1-Alta	24x7
Sigec	SAF	ASP/SACI	1-Alta	24x7
Sip	SAF	PHP	1-Alta	24x7

Sistemas da ANAC				
Sistemas	Área	Plataforma	Criticidade	Disp.
Smi Julgamento	ASJIN	ASP.NET	1-Alta	15x5
Sva	SAR	ASP/SACI	1-Alta	24x7
Web Service Sigec	SAF	ASP.NET	1-Alta	24x7
Storage	STI	.NET Core	1-Alta	24x7
Aerodromo	ANAC	MicroServices	1-Alta	24x7
Aeronave	ANAC	MicroServices	1-Alta	24x7
Ambiente	ANAC	MicroServices	1-Alta	24x7
Endereco	ANAC	MicroServices	1-Alta	24x7
IBGE	ANAC	MicroServices	1-Alta	24x7
InformacaoBasica	ANAC	MicroServices	1-Alta	24x7
Manifestacao	ANAC	MicroServices	1-Alta	24x7
ONU	ANAC	MicroServices	1-Alta	24x7
OperadorAereo	ANAC	MicroServices	1-Alta	24x7
Pessoa	ANAC	MicroServices	1-Alta	24x7
RegistrosValidar	ANAC	MicroServices	1-Alta	24x7
ReguladoProfissional	ANAC	MicroServices	1-Alta	24x7
SSO (Login Único)	STI	Java/Keycloak	1-Alta	24x7
SantosDumont	ANAC	Oracle APEX	1-Alta	24x7

Sistemas da ANAC				
Sistemas	Área	Plataforma	Criticidade	Disp.
Aeródromos	SIA		2-Média	24x7
Aeronave	SAR	JAVA/SINTAC	2-Média	24x7
Alte	SAR	ASP/SACI	2-Média	24x7
Avsec	SIA	ASP.NET	2-Média	24x7
Bav	SAS	JAVA/SINTAC	2-Média	24x7
Civ	SPO	ASP/SACI	2-Média	24x7
Cnpa	SAR	ASP.NET	2-Média	15x5
GFT	ANAC	VB .NET	2-Média	15x5
Portal Único de Notificações	SPO	ASP.NET	2-Média	24x7
Consulta de Licenças	SPO	ASP.NET	2-Média	24x7
Dados Aeronauta	SPO	ASP/SACI	2-Média	24x7
Exames	SPO	ASP/SACI	2-Média	24x7
Giaso	SAR	ASP/SACI	2-Média	24x7
Habilitação	SPO	JAVA/SINTAC	2-Média	24x7
Impressão CHT	SPO	ASP/SACI	2-Média	15x5
Livro Rab	SAR	JAVA/SINTAC	2-Média	24x7

Sistemas da ANAC				
Sistemas	Área	Plataforma	Criticidade	Disp.
Novo Audpub	SAS	ASP/SACI	2-Média	24x7
Portal de Arquivos - PA	SRA	ASP.NET	2-Média	24x7
Parcelamento Multas	SAF	ASP/SACI	2-Média	24x7
Sysdea	SPO	PHP	2-Média	24x7
SGI	ANAC	ASP	2-Média	24x7
SICCOR	ANAC	ASP	2-Média	24x7
Pel	SPO	ASP/SACI	2-Média	24x7
Rab	SAR	ASP	2-Média	24x7
Siac / Pel	SAR	ASP/SACI	2-Média	24x7
Sishab	SPO	ASP/SACI	2-Média	24x7
Sismedcred	SPO	ASP/SACI	2-Média	24x7
Sisrh	SGP	JAVA/SINTAC	2-Média	24x7
Smi	SFI	ASP.NET	2-Média	15x5
Ste	SPO	ASP/SACI	2-Média	24x7
Upload de Arquivos	SPO	ASP/SACI	2-Média	24x7
Diário de Bordo Digital	STI	Blockchain / Hyperledger	2-Média	24x7

Sistemas da ANAC				
Sistemas	Área	Plataforma	Criticidade	Disp.
Aeródromo	SIA	ASP/SACI	3-Baixa	24x7
Aeroportos Concedidos	SAR	ASP.NET	3-Baixa	24x7
Agenda	ASCOM	ASP.NET	3-Baixa	24x7
Central de Envio	STI	JAVA/SINTAC	3-Baixa	24x7
Certificação de Centros Alunos	SPO	ASP/SACI	3-Baixa	24x7
Certificação de Centros	SPO	JAVA/SINTAC	3-Baixa	24x7
Cmbs	STI	JAVA/SINTAC	3-Baixa	24x7
Eaev	SAR	ASP.NET	3-Baixa	24x7
Ecoar	OUV	ASP/SACI	3-Baixa	24x7
IntercambioAeronaves	STI	.NET Core	3-Baixa	15x5
CatalogoServicos	STI	.NET Core	3-Baixa	15x5
E-diam	SAR	ASP/SACI	3-Baixa	24x7
Educator	SPO	ASP.NET	3-Baixa	15x5
Empresa	SAS	JAVA/SINTAC	3-Baixa	24x7
Eriam	SAR	ASP.NET	3-Baixa	24x7
Estatística	SAS	JAVA/SINTAC	3-Baixa	24x7
Examcred	SPO	ASP/SACI	3-Baixa	24x7
Focus	SAF	ASP/SACI	3-Baixa	15x5
Gepnet	STI	PHP	3-Baixa	15x5
Info	STI	ASP/SACI	3-Baixa	24x7
Nada Consta (Sigec)	SAF	ASP/SACI	3-Baixa	24x7
Parabéns	ASCOM	ASP.NET	3-Baixa	15x5
Pesqpo	SAR	ASP/SACI	3-Baixa	24x7
Pge	STI	JAVA/SINTAC	3-Baixa	24x7
Psa	SIA	ASP.NET	3-Baixa	24x7

Sistemas da ANAC				
Sistemas	Área	Plataforma	Criticidade	Disp.
Rbac 145	SAR	ASP.NET	3-Baixa	24x7
Rds	SAR	JAVA/SINTAC	3-Baixa	24x7
Registro de	SGP	ASP/SACI	3-Baixa	15x5
Reservas de Marcas	SAR	ASP/SACI	3-Baixa	24x7
Resultado Exame	SPO	ASP.NET	3-Baixa	24x7
Scprab	SAR	ASP/SACI	3-Baixa	24x7
Sge	ASCOM	ASP.NET	3-Baixa	24x7
Sha	SAR	ASP/SACI	3-Baixa	24x7
Siconfac	SFI	ASP/SACI	3-Baixa	24x7
Sigad	SAF	ASP.NET	3-Baixa	24x7
SIGRH	SPO	JAVA	3-Baixa	24x7
Sisad	SGP	ASP.NET	3-Baixa	24x7
Sisant	SPO	ASP.NET	3-Baixa	24x7
SisCad-103	SPO	ASP.NET	3-Baixa	24x7
Siscep	SPO	ASP.NET	3-Baixa	24x7
Sitaca	STI	ASP/SACI	3-Baixa	24x7
Siscro	ASIPAER	ASP.NET	3-Baixa	24x7
Sisjur	ASJIN	ASP.NET	3-Baixa	24x7
Sme	SAR	ASP.NET	3-Baixa	24x7
Spat	STI	JAVA/SINTAC	3-Baixa	15x5
Spe	SAF	ASP.NET	3-Baixa	24x7
Vlee	SPO	ASP/SACI	3-Baixa	24x7
Loadsheet	STI	Blockchain / Hyperledger	3-Baixa	15x5
NOTOC	STI	Blockchain / Hyperledger	3-Baixa	15x5

Em relação aos sistemas corporativos, a contratada será responsável principalmente pela administração de infraestrutura de TI que suporta esses sistemas e pela manutenção da disponibilidade dos sistemas corporativos. Já o desenvolvimento e manutenção desses sistemas é objeto de outra especialidade de TI e objeto de outro tipo de contratação, denominada Fábrica de Software.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1394

Alguns números que representam o tamanho e complexidade da infraestrutura de TI da ANAC são:

- São 2 (dois) Data Centers principais, instalados no Rio de Janeiro e Brasília.
- São 5 (cinco) Centro de Processamento de Dados (CPD) de proporção média e pequena, nas unidades da ANAC de São Paulo, São José dos Campos, Recife, Curitiba e Porto Alegre.
- São aproximadamente 100 equipamentos de função computacional (equipamentos servers), instalados principalmente nos Data Centers.
- São 4 equipamentos centrais de armazenamento de dados (equipamento storage) de alta capacidade e alto desempenho.
- São 14 circuitos (links) de comunicação de dados que formam a rede de longa distância (WAN), em tecnologia MPLS (Multi Protocol Label Switching), responsável pela interligação dos Data Centers e todas as localidades da ANAC.
- São 4 circuitos (links) de acesso à internet, instalados nos Data Centers, nas unidades de São Paulo e de São José dos Campos, e 1 circuito ponto-a-ponto que liga o Data Center de Brasília ao do Rio de Janeiro.
- Há aproximadamente 200 equipamentos de rede (equipamentos switch de acesso e switch core) que proveem toda a comunicação de dados na ANAC internamente ao Data Center, bem como o acesso dos computadores dos usuários aos serviços de TI e à Internet.
- São aproximadamente 2.400 computadores (equipamentos Desktop e Notebooks) instalados na ANAC, distribuídos em todas as localidades.
- Internamente na ANAC são aproximadamente 2.300 colaboradores, incluindo servidores, comissionados, terceirizados e estagiários, para os quais estão disponíveis os serviços de suporte aos usuários (Service Desk).

Todos esses itens serão melhor detalhados e relacionados em Documento de Inventário do Ambiente Tecnológico da ANAC, a ser anexado ao Termo de Referência da contratação.

Uma ressalva especial se faz às localidades em que tem colaboradores e consequentemente tem demanda por serviços de TI e suporte aos usuários de TI dessas localidades. Atualmente são 14 unidades da ANAC distribuídas em algumas cidades do país, geralmente em capitais, inclusive em alguns casos em mais de um endereço na mesma cidade ou estado.

Tabela 3 - Localidades de ANAC e respectivos endereços.

Localidade	Endereço
SEDE BRASÍLIA	Setor Comercial Sul - Quadra 09 - Lote C - Edifício Parque Cidade Corporate - Torre A (1º ao 7º andar) Brasília - DF – CEP: 70.308-200
ANAC RJ	Avenida Presidente Vargas, 850 - Centro Rio de Janeiro - RJ CEP 20071-001
ANAC SJC	Rua Dr. Orlando Feirabend Filho, 230 - Centro Empresarial Aquarius - Torre B - Andares 14 a 18, Parque Residencial Aquarius, São José dos Campos (SP) - CEP 12.246-190
ANAC SP	Rua Renascença 112, Vila Congonhas - São Paulo/SP – CEP 04612-010
CENTRO DE TREINAMENTO TRAINAIR PLUS ANAC	Aeroporto Internacional de Brasília Setor de Hangares, Lote 4 – Brasília - DF.
NURAC-REC Sede	Av. Marechal Mascarenhas de Morais, nº 6.333 Imbiribeira, Recife/PE, CEP: 51210-001
NURAC-Porto Alegre	Av. Severo Dullius, 1244 – Bairro São João Porto Alegre – RS, CEP: 90200-310
NURAC-Curitiba	Rua Cicero Jaime Bley Freitas, s/n – Hangar 3, Curitiba/PR CEP: 82515-230
NURAC-Belo Horizonte	Av. Álvares Cabral, 1605 - Santo Agostinho, 10º andar Ed. do Banco Central, Belo Horizonte (MG) CEP: 30.170-00
NURAC-Manaus	Avenida Santos Dumont, nº 1916 – Sala 7/ Terraço Bairro: Tarumã Manaus/AM, CEP: 69.041-000
NURAC-Salvador	Endereço: Praça Gago Coutinho, s/n – Bairro: São Cristóvão CEP 41510-045 Salvador/BA
NURAC-Fortaleza	Av. Senador Carlos Jereissati, 3000 - Bairro Serrinha, Fortaleza/CE CEP: 60741-900

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1395

NURAC-Campinas	Rodovia Santos Dumont, Km 66 Campinas/SP CEP: 13055-900
NURAC-Vitória	CAIXA POSTAL 19221– AG. SHOPPING NORTE SUL Vitória (ES) CEP 29.092-970

Há que se considerar ainda que a ANAC divulgou um plano de reestruturação da sua presença no território nacional. Este plano foi desenvolvido no escopo do projeto prioritário denominado "Regionalização da ANAC". Foi aprovado pela diretoria de ANAC em 27/11/2018. Um dos resultados do projeto foi a publicação da Instrução Normativa nº 132, de 3 de dezembro de 2018, que trata da estruturação administrativa da ANAC. O projeto então tem um planejamento de 10 anos para desativar várias unidades e criar ou reestruturar algumas outras. A Edição Especial da Revista RADAR, intitulada "REGIONALIZAÇÃO: Onde a ANAC deve estar para cumprir a sua missão?", assim traz:

> "*Assim, para a concretização da Visão de Futuro da Agência, foi proposta a desativação faseada de 12 NURACs.*
> *Essa desativação ocorrerá por etapas, em um período de até 10 anos, e levará em consideração o reflexo operacional da desativação e o seu impacto na força de trabalho da Agência.*"

As fases previstas para se desenvolver em 10 anos são:

Tabela 4 - Cronograma do projeto de Regionalização da ANAC.

FASE	Planos
Fase 1 **prazo: dezembro/2019**	**Desativar os NURAC:** **Macapá (AP),** **Cuiabá (MT),** **Macaé (RJ),** **Porto Velho (RO),** **Natal (RN),** **Florianópolis (SC).** **Restruturar os NURAC:** **Confins (será NURAC Belo Horizonte)** **Viracopos (será NURAC Campinas)** **NURAC Santos Dumont e Galeão serão fundidos (será NURAC Rio de Janeiro)** **NURAC Guarulhos e Congonhas serão fundidos (será NURAC São Paulo)**
Fase 2 **prazo: dezembro/2020**	**Desativar os NURAC:** **Belém (PA),** **Campo Grande (MS)**
Fase 3 **prazo: dezembro/2023**	**Desativar os NURAC:** **Fortaleza (CE),** **Vitória (ES)**
Fase 4:	**Desativar os NURAC:** **Campinas (SP),**

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1396

prazo: dezembro/2028	**Curitiba (PR), Salvador (BA)**

A contratação dos serviços de Service Desk, em especial o suporte presencial aos usuários de TI, deve considerar esses desafios na prestação do serviço, bem como na formatação deste serviço considerando os níveis de exigências e disponibilidades necessários a ANAC, bem como a viabilidade econômica.

7. Requisitos Tecnológicos

REQUISITOS TECNOLÓGICOS

Considerando-se o objeto da pretensa contratação, isto é, serviços especializado tal como apresentado na sessão anterior de "Descrição de Requisitos da Contratação", não se vislumbram Requisitos Tecnológicos propriamente ditos diretamente associados ao objeto pretendido.

Entretanto, apresentam-se a seguir, alguns requisitos que estão mais relacionados às metodologias de trabalho que podem ser classificados como Tecnológicos e que podem influenciar na consecução dos resultados e benefícios esperados. São eles:

a. 1. RT 01: Adoção de boas práticas de mercado para gestão de serviços de TI (ITIL - Information Technology Infrastructure Library);
b. 2. RT 02: Utilização de ferramenta de ITSM (IT Service Management) para realizar o registro de requisições e demandas, e também para apoiar todos os processos de gestão de serviços de TI; Atualmente a ANAC tem contratada a ferramenta de ITSM chamada CITSmart que se encontra na versão 9.1.28, e será atualizada para versão 9.2;
c. 3. RT 03: Utilização de ferramentas de automação e de monitoramento dos recursos e serviços de TI;
d. 4. RT 04: Definição de qualificação técnica mínima dos profissionais para cada perfil;
e. 5. RT 05: Mudança de processos de trabalho que tragam maior eficiência.

Processos de trabalho

Conforme preconizam as boas práticas do ITIL o serviço de atendimento ao usuários de TI deve ser organizado em processo de trabalho denominado Service Desk. A ANAC já conta com esse tipo de serviço disponível principalmente por meio do **Portal de Serviços** (site: sistemas.anac.gov.br/portaldeservicos/) ou por meio de telefone Ramal 9000 ou telefone 0800-61-7767, ou ainda pelo e-mail portaldeservicos@anac.gov.br.

Este serviço é 100% operacionalizado por equipe técnica terceirizada sob a supervisão e fiscalização por parte da Coordenadoria de Relacionamento com os Usuários - CRUS/GTTP/STI. Esta contratação pretendida objetiva a continuidade desse serviço.

O Service Desk ainda é responsável principalmente pela execução dos processos de trabalho de Cumprimento de Requisições e Gerenciamento de Incidentes.

Além dos serviços prestados pelo Service Desk, é necessário contar com uma estrutura de serviços especializados, responsáveis para operação dos elementos de infraestrutura de TI e das soluções e serviços de TI correlatas. Para melhor organização desses trabalhos e distribuição de responsabilidades os elementos e ativos que compõem as soluções e Serviços de TI são organizados em Torres de Serviços, que no contexto da STI/ANAC foram definidas da seguinte forma:

1. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO
2. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL
3. Apoio ao Processo de Excelência no Atendimento
4. Apoio ao Planejamento e a Gestão de Serviços de TIC
5. Apoio à Gestão do Conhecimento e Documentação de TI
6. Suporte a Redes locais, MAN, WAN e SD-WAN
7. Suporte a Telefonia VoIP e Videoconferência
8. Suporte a Ambientes de Data Center e Sistemas Operacionais

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1397

9. Suporte a Ativos de Segurança de Redes
10. Suporte ao Armazenamento de Dados e Backup
11. Suporte ao Ambiente Colaborativo
12. Suporte a Deploy e Produção de Aplicações Corporativas
13. Suporte a Deploy e Produção de Aplicações de Mercado
14. Suporte a Segurança, Orquestração e Automação de Aplicações
15. Suporte à Administração de Banco de Dados
16. Suporte à Ferramentas de Tratamento e Análise de Dados
17. Suporte a Monitoração de Serviços de TI
18. MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)

As principais responsabilidades de cada torre de serviços estão definidas a seguir.

1. **SUPORTE DE 1ª NÍVEL (REMOTO) – SERVICE DESK**: Responsável pelo suporte e atendimento de TIC telefônico e remoto aos usuários internos da ANAC e encaminhamento dos chamados não solucionados para equipe mais especializada;
2. **SUPORTE DE 2º NÍVEL (PRESENCIAL) – SERVICE DESK**: Responsável pelo suporte e atendimento de TIC presencial e remoto com maior especialidade para os usuários internos da ANAC. É responsável também pelo encaminhamento dos chamados não solucionados para equipe mais especializada;
3. **APOIO AO PROCESSO DE EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO**: Responsável pela coordenação, monitoração e garantia da eficiência e eficácia dos processos de Cumprimento de Requisição para os usuários de TI da ANAC.
4. **APOIO AO PLANEJAMENTO E A GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC**: Responsável por garantir a execução dos processos ITIL e outros processos adotados para gestão de serviços de TI, bem como acompanhamento e mediação desses. Deve identificar pontos de melhoria para os processos. Deve apoiar a implantação de novos processos. É também responsável pela operação, administração e configuração da ferramenta de ITSM da ANAC, bem como dos processos de Service Desk, Catálogos de Serviços.
5. **APOIO À GESTÃO DO CONHECIMENTO E DOCUMENTAÇÃO DE TI**: Responsável pela garantia de execução dos processos de gestão do conhecimento por parte dos serviços relacionados ao contrato. Também responsável pela definição de padrões de documentação dos serviços de TI, elaboração de documentações, procedimentos operacionais, e demais documentos necessários a boa gestão do conhecimento relacionados aos serviços de TI.
6. **OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3)**: Caracteriza-se por suporte técnico especializado para soluções e serviços de TIC. A operação de infraestrutura de TI compreende as atividades rotineiras de manutenção e garantia da boa execução das soluções e serviços de TI, bem como da identificação, análise detalhada (troubleshooting) e correção de problemas e de incidentes. Também é deste nível de atendimento a responsabilidade por emissão de relatórios periódicos ou sob demanda. Também devem atender às demandas e aos incidentes oriundas do Service Desk, conforme catálogos de serviços. Devido ao grande número de soluções de TIC, a complexidade dessas e ao alto grau de especialidade necessário para sua operação, essas são segregadas em Torres de Serviço de Suporte, sendo elas:
    6.1. **Suporte a Redes locais, MAN, WAN e SD-WAN**: Responsável pelas atividades de operação de infraestrutura de redes de comunicação incluindo equipamentos de rede LAN, MAN, WAN e Internet, SD-WAN, otimizadores de tráfego, serviços básicos de rede, tais como DHCP e DNS.
    6.2. **Suporte a Telefonia e Videoconferência**: Responsável pelas atividades de operação de infraestrutura de redes, infraestruturas e serviços de telefonia VoIP e de Videoconferência.
    6.3. **Suporte a Ambientes de Data Center e Sistemas Operacionais**: Responsável pela administração dos aspectos físicos dos espaços dedicado a processamento de dados (Data Center) da ANAC, bem como sua instalações (*facilities)*. Responsável também pela operação de equipamentos servidores físicos e virtuais, solução de virtualização, além do suporte e administração de sistemas operacionais Microsoft Windows e Linux.
    6.4. **Suporte a Ativos de Segurança de Redes**: Responsável pelas atividades de operação e assessoria técnica para ativos que garantem ou monitoram a segurança da infraestrutura e serviços de TIC, tais como firewalls, IDS, IPS e demais ferramentas de segurança em uso. Responsável também pela análise e tratativa de eventos de violação de segurança da informação relativas a ativos de TIC.
    6.5. **Suporte ao Armazenamento de Dados e Backup**: Responsável pela operação de infraestrutura de armazenamento do tipo storage, redes do tipo SAN, solução de backup automatizado incluído dispositivos de armazenamento em fita e em disco.
    6.6. **Suporte ao Ambiente Colaborativo**: Responsável pela operação de soluções de TI diretamente relacionadas a serviços colaborativos de TI, tais como: compartilhamento de arquivos, correio eletrônico, mensagem instantânea, entre outros. É responsável também para administração e operação do serviço de diretório utilizado pela ANAC.
    6.7. **Suporte a Produção e Deploy de Aplicações Corporativas**: Responsável pela administração do ambiente de operação para aplicações e sistemas utilizados na ANAC, em especial aquelas desenvolvidas e mantidas pela equipe da ANAC, realizando quando solicitado a implantação de novas versões dessas aplicações e sistemas. É responsável também pelo suporte a infraestrutura de sites Web, ferramenta de ALM.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1398

6.8. **Suporte a Produção e Deploy de Aplicações de Mercado**: Responsável pela administração do ambiente de operação para aplicações e sistemas utilizados na ANAC, em especial aquelas obtidas externamente por contratação, aquisição ou outros mecanismos, inclusive aquelas de software livre, realizando quando solicitado a implantação de novas versões dessas aplicações e sistemas. É responsável também pelo suporte a infraestrutura de CMS, solução de RAD (Oracle APEX), sistemas específicos de aviação civil.

6.9. **Suporte à Segurança, Orquestração e Automação de Aplicações**: Responsável pela administração da segurança de infraestrutura dos servidores, bancos de dados e demais componentes das aplicações da ANAC. Também responsável pela administração e suporte para os serviços de orquestração de aplicações, em especial orquestração de containers, e serviços de automação de infraestrutura.

6.10. **Suporte à Administração de Banco de Dados**: Responsável pelas atividades de operação e assessoria técnica, administração de usuários, erros, e performance de ambientes de Bancos de dados (SGBD – Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados) da ANAC, quer seja banco de dados relacional, objeto-relacional, NoSQL.

6.11. **Suporte à Ferramentas de Tratamento e Análise de Dados**: Responsável pela administração e suporte de infraestrutura de soluções de Data Warehouse, Business Intelligence, descoberta e visualização de dados, e outras ferramentas específicas de tratamento de dados.

6.12. **Suporte a Monitoração de Serviços de TI**: Responsável pelo suporte de infraestrutura de soluções de Data Warehouse, Business Intelligence, descoberta e visualização de dados, e outras ferramentas específicas de tratamento de dados.

7. **MONITORAÇÃO DE SERVIÇOS (NOC)**: Responsável pelo acompanhamento contínuo da disponibilidade e condições adequadas de execução dos serviços de TIC, bem como pela atuação imediata quando da observação de evento que causam indisponibilidades ou violação de segurança dos serviços de TIC.

Outro aspecto relevante para os serviços ora objetos de contratação, estão os aspectos técnicos e operacionais de adoção de computação em nuvem. A computação em nuvem já deixou de certo de ser vanguarda é já deve ser considerada como forma de provimento de serviços e soluções de TI. Inclusive, foi o que ficou determinado na revisão mais recente da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019, que a estratégia conhecida como "*Cloud First*" para novas contratações de soluções de TI, seja adotada sempre que possível e viável.

> *"4. CONTRATAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE CENTRO DE DADOS, SERVIÇOS EM NUVEM, SALA-COFRE E SALA SEGURA:*
>
> *4.1. **Os órgãos e entidades que necessitem criar, ampliar ou renovar infraestrutura de centro de dados deverão fazê-lo por meio da contratação de serviços de computação em nuvem**, salvo quando demonstrada a inviabilidade em estudo técnico preliminar da contratação." (g.n.)*

A STI/ANAC ainda não tem uso expressivo de computação em nuvem, porém já considera seu uso nas contratações de TI, principalmente após as orientações da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019. O exemplo mais relevante atualmente implantado na ANAC de uso da computação em nuvem é que parte das ferramentas de produtividade de escritórios contratada, chamada Microsoft 365, é disponibilizada por meio de serviços em nuvem. Considera-se que é inevitável que cada vez mais o uso de nuvem aumente na medida que novas soluções e serviços de TI vão sendo demandados pelas áreas de negócio, ou ainda na medida que os serviços e soluções de TI atualmente implantadas vão sendo atualizadas ou substituídas por opções mais modernas.

Em relação aos aspectos operacionais da administração e manutenção dessas soluções verifica-se que não há uma especialização única na área de TI capaz de tratar de todos os aspectos da nuvem. Dependendo do modelo de serviço de nuvem adotado, sendo os principais IaaS, PaaS e SaaS, ainda assim será necessário conhecimento de administração de redes de computados, telefonia, banco de dados, armazenamento, storage, backup, aplicações web, orquestração de aplicações, automação, containers, orquestração, segurança de TI, entre outros. É possível sim que profissionais que administram ativos e serviços de TI em um data center próprio, utilize-se dos mesmos conhecimentos e capacidades para administrar serviços semelhantes ofertados em nuvem computacional. Portanto, considerando o cenário tecnológico da STI/ANAC o serviço especializado será principalmente voltado para a administração de recursos no próprio data center da ANAC, porém na medida que novas soluções forem sendo adotadas na modalidade de nuvem, a contratada deverá ter capacidade para adaptar sua equipe a esses novos cenários, inclusive provendo as suas custas a capacitação dos profissionais que se fizer necessária.

Os serviços especializados que são objetos da pretensa contratação pode ser classificados em atividades reativas e atividades proativas.

Dentre as atividades reativas estão principalmente:

1. Atividades de atendimento de requisições dos usuários feitos por meio do portal de serviços.
2. Atividades de resolução de incidentes

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1399

Já dentre as atividades proativas estão:

1. Atividades de avaliação da saúde operacional dos ambientes e soluções de TI
2. Aplicação de atualizações de software e patches de segurança
3. Monitoração do ambiente e serviços de TI em regime de 24x7
4. Elaboração e execução/exercício de Procedimento Operacional de Recuperação de Serviço ou Solução de TI
5. Execução de projetos e demandas de melhoria

A STI/ANAC também tem envidado esforços para implantação de processos de gerenciamento de serviços de TI, adotando as boas práticas preconizadas pelo ITIL. A Portaria STI/ANAC nº 4.616, DE 23 DE MARÇO DE 2021, institui 9 processos e define atribuições para equipe de servidores da STI. Contudo, por se tratar de processos operacionais intrinsecamente relacionados, aos serviços aqui contratados, é esperado que todo o trabalho operacional seja de responsabilidade da contratada. Entretanto, a supervisão e gestão dos entregáveis ficará a cargo da equipe da STI.

Processos de trabalhos relativos ao ITIL:

I. 1. Cumprimento de Requisição;
II. 2. Gerenciamento de Incidente;
III. 3. Gerenciamento de Problema;
IV. 4. Gerenciamento de Mudança;
V. 5. Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço;
VI. 6. Gerenciamento de Conhecimento;
VII. 7. Gerenciamento de Níveis de Serviços;
VIII. 8. Gerenciamento de Disponibilidade;
IX. 9. Gerenciamento do Catálogo de Serviços;

Estimativa de esforço de trabalho

Considerando os aspectos da organização do serviço e dos principais processos de trabalho envolvidos descritos anteriormente, foi realizada uma estimativa de esforço envolvido para consecução dos serviços.

Como metodologia utilizada para obtenção dessas estimativas aplicou-se a orientação da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, mais especificamente no item "10. FORMA DE QUANTIFICAÇÃO E ESTIMATIVA PRÉVIA DO VOLUME DE SERVIÇOS". Assim, foi considerado primeiramente o histórico de solicitações (requisições e incidentes) feitos no período de 12 meses, entre maio/2020 e abril/2021, entre requisições e incidentes.

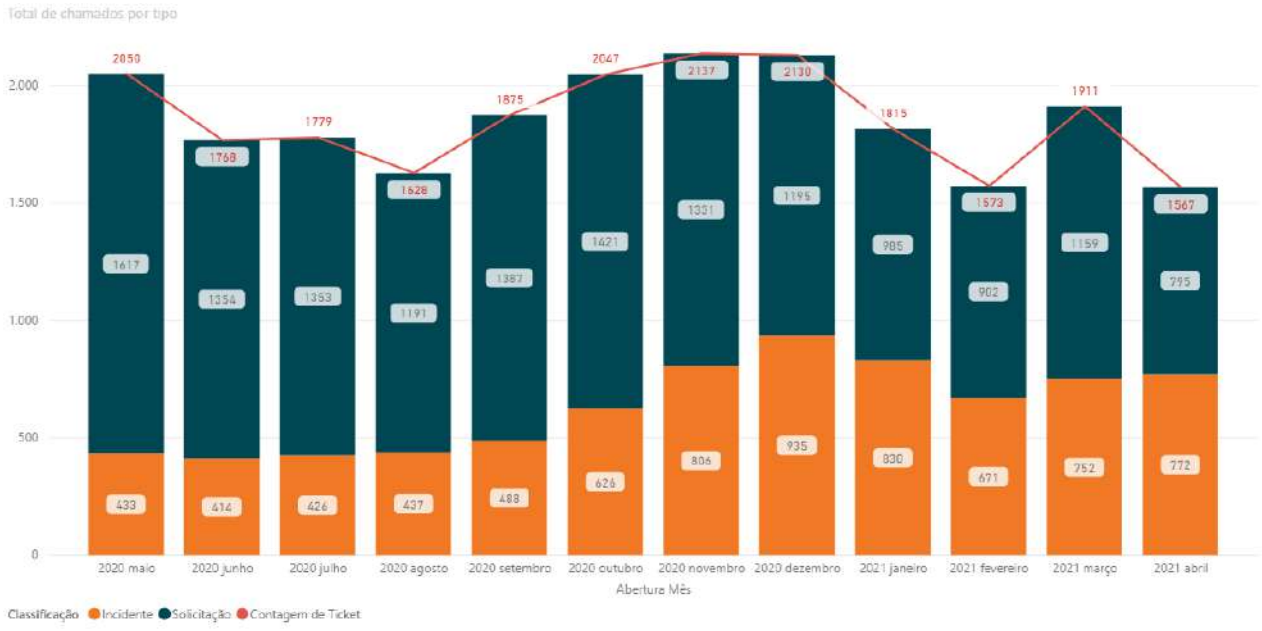


Figura 1 - Total de solicitações (requisições e incidentes) feitas no período de maio/2020 a abril/2021.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1400

Esse quantitativos foram decompostos para cada torres de serviços, considerando a torre de serviço final que aplicou a solução e, portanto, encerrou a solicitação. Foi adicionada uma margem de 10% no quantitativo de demandas a fim de resguardar um pequeno crescimento. Também foi estimado o esforço de cada processo de trabalho, neste caso com base no SLA (prazo de atendimento) de cada tipo de demanda.

A título de demonstração e exemplo, a tabela abaixo detalha o resultado obtido para a torre de serviços de Service Desk - modalidade presencial relativo à localidade de Brasília - DF, Sede da ANAC. Neste caso, foi estimado o esforço mensal de 2.181 horas de trabalho.

Tabela 5 - Exemplo da estimativa do esforço de processos de trabalho da equipe de suporte técnico presencial, na sede da ANAC, Brasília - DF.

Torre de Serviços	Principais processos de trabalho	Esforço unitário estimado(h)	Recorrência estimada	Ocorrências mensal estimadas	Ocorrências anual estimadas	Esforço Mensal estimado (h)
2.1. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - DF	Atendimento à requisições de TI - SLA 2 horas	1	Mensal	198		198,00
2.1. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - DF	Atendimento à requisições de TI - SLA 4 horas	2	Mensal	492		984,00
2.1. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - DF	Atendimento à requisições de TI - SLA 8 horas	4	Mensal	66		264,00
2.1. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - DF	Atendimento à requisições de TI - SLA 16 horas	8	Mensal	62		496,00
2.1. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - DF	Elaboração de procedimento operacional	8	Mensal	4		32,00
2.1. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - DF	Revisão de procedimento operacional	1	Mensal	10		10,00
2.1. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - DF	Tratar e resolver incidentes - SLA 2h	1	Mensal	197		197,00
Total						**2181,00**

De forma complementar, uma segunda abordagem para estimativa do esforço operacional foi a identificação de atividades proativas, para as quais não necessariamente há demanda específica, porém que são inerentes a boa administração de serviços e soluções de TI, e são de suma importância para entrega dos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos para essa contratação. Estão considerados aqui também os processos de trabalho relativos à operação dos processos ITIL, apoio a gestão de serviços de TI, apoio ao planejamento de projetos da GEIT/STI, além de atividades acessórias necessárias a entrega de evidências da execução contratual para fins de fiscalização.

Para esses processos de trabalho o esforço foi estimado pela equipe de planejamento da contratação, com apoio da equipe da STI. A estimativa foi feita com base em processos de trabalho semelhantes, e na experiência técnica. Os processos de trabalho também foram classificados quanto à Recorrência Estimada, em Mensal e Anual, e foi estimada a quantidade de ocorrências mensal ou anual, conforme o caso. Para os processos com recorrência anual foi considerado o esforço proporcional mensal, a fim de obter um média do esforço mensal. Desta forma, é esperado que alguns meses o esforço de determinada torre de serviços seja maior e em outros seja menor, em relação à média.

A título de demonstração e exemplo, a tabela abaixo detalha o resultado obtido para a torre de serviços especializado de “Suporte à Administração de Banco de Dados”. Neste caso, foi estimado o esforço mensal de 772,6 horas de trabalho.

Tabela 6 - Exemplo da estimativa do esforço de processos de trabalho da equipe de analistas de suporte à Administração de Banco de Dados.

Torre de Serviços	Principais processos de trabalho	Esforço unitário estimado(h)	Recorrência estimada	Ocorrências mensal estimadas	Ocorrências anual estimadas	Esforço Mensal estimado (h)
6.10. Suporte à Administração de Banco de Dados	Atender requisições do portal de serviços - SLA 2 horas	1	Mensal	4		4,00
6.10. Suporte à Administração de Banco de Dados	Atender requisições do portal de serviços - SLA 4 horas	2	Mensal	150		300,00
6.10. Suporte à Administração de Banco de Dados	Atender requisições do portal de serviços - SLA 8 horas	4	Mensal	6		24,00
6.10. Suporte à Administração de Banco de Dados	Atender requisições do portal de serviços - SLA 16 horas	8	Mensal	4		32,00
6.10. Suporte à Administração de Banco de Dados	Atender requisições do portal de serviços - SLA 70 horas	35	Mensal	2		70,00
6.10. Suporte à Administração de Banco de Dados	Desenvolver e/ou Exercitar Procedimento Operacional de Recuperação de Serviço ou Solução de TI	80	Anual		3	20,00
6.10. Suporte à Administração de Banco de Dados	Tratar e resolver incidentes - SLA 2h	1	Mensal	30		30,00
6.10. Suporte à Administração de Banco de Dados	Analisar, propor e executar correção para problemas no ambiente de TI	16	Mensal	4		64,00
6.10. Suporte à Administração de Banco de Dados	Desenvolver o relatório técnico Operacional (primeira versão)	80	Anual		1	6,67
6.10. Suporte à Administração de Banco de Dados	Desenvolver melhorais para o relatório técnico Operacional	16	Anual		4	5,33
6.10. Suporte à Administração de Banco de Dados	Elaborar o Relatório técnico Operacional (conforme padrão do mês anterior)	16	Mensal	1		16,00
6.10. Suporte à Administração de Banco de Dados	Planejar, propor e aplicar mudança de TI	4	Mensal	4		16,00
6.10. Suporte à Administração de Banco de Dados	Administração rotineira - Solução de TI - Banco de Dados MySQL	4	Mensal	4		16,00
6.10. Suporte à Administração de Banco de Dados	Tunning Pack, Diagnostic Pack)	2	Mensal	22		44,00
6.10. Suporte à Administração de Banco de Dados	Administração rotineira - Solução de TI - Banco de Dados PostgreSQL	4	Mensal	4		16,00
6.10. Suporte à Administração de Banco de Dados	Administração rotineira - Solução de TI - Banco de dados SQL Server (SGBD)	2	Mensal	22		44,00
6.10. Suporte à Administração de Banco de Dados	Administração rotineira - Solução de TI - Serviço de Virtualização (Oracle VM)	2	Mensal	4		8,00
6.10. Suporte à Administração de Banco de Dados	Planejar e executar demanda específicas	40	Mensal	1		40,00
6.10. Suporte à Administração de Banco de Dados	Elaborar e revisar procedimentos operacionais e apoiar elaboração e revisão de diretrizes	2	Mensal	4		8,00
6.10. Suporte à Administração de Banco de Dados	Desenvolver a estabilização (início do contrato)	80	Anual		1	6,67
6.10. Suporte à Administração de Banco de Dados	Apoiar a revisão anual do CMDB (requisito da auditória ANAC)	24	Anual		1	2,00
Total						**772,67**

A listagem detalhada desse levantamento está anexada a este estudo técnico preliminar, no arquivo ***Processos de trabalho - Suporte TI - GEIT-STI 2021.xlsx***.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1401

De forma consolidada, para cada torre de serviço obteve-se um esforço estimado em horas mensais de trabalho necessário para a entrega das demandas e solicitações.

Tabela 7 - Consolidação do esforço estimado para os serviços de Service Desk e Operação de infraestrutura de TI da ANAC.

Torre de serviço	Total Esforço Mensal estimado (h)
1. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO	485,5
2.1. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - DF	2181,0
2.2. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - RJ	294,0
2.3. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - SJC	178,0
2.4. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - SP	154,0
2.5. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - PE	76,0
2.6. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - CTB	47,0
2.7. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - POA	79,0
2.8. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - SUBCONTRATAÇÃO	28,8
3. Apoio ao Processo de Excelência no Atendimento	210,7
4. Apoio ao Planejamento e a Gestão de Serviços de TIC	342,0
5. Apoio à Gestão do Conhecimento e Documentação de TI	204,7
6. Processos de trabalho comuns às torres de 3º nível	0,0
6.1. Suporte a Redes locais, MAN, WAN e SD-WAN	465,7
6.2. Suporte a Telefonia VoIP e Videoconferência	354,0
6.3. Suporte a Ambientes de Data Center e Sistemas Operacionais	516,0
6.4. Suporte a Ativos de Segurança de Redes	638,7
6.6. Suporte ao Ambiente Colaborativo	1263,3
6.6. Suporte ao Armazenamento de Dados e Backup	531,3
6.7. Suporte a Deploy e Produção de Aplicações Corporativas	567,3
6.8. Suporte a Deploy e Produção de Aplicações de Mercado	537,3
6.9. Suporte a Segurança, Orquestração e Automação de Aplicações	637,3
6.10. Suporte à Administração de Banco de Dados	772,7
6.11. Suporte à Ferramentas de Tratamento e Análise de Dados	501,7
6.12. Suporte a Monitoração de Serviços de TI	284,7
7. MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)	744,0
Total	**12094,7**

Requisitos de Capacitação

Considerando-se as tecnologias disponíveis no ambiente de Tecnologia da Informação da ANAC, verifica-se que, para a execução do objeto dessa pretensa contratação, a empresa a ser contratada deverá dispor de Equipe Técnica especializada e com treinamento e capacitação atualizados nas tecnologias em questão.

Os requisitos de capacitação devem refletir as principais metodologias, tecnologias, produtos e ferramentas que representem maior abrangência para os serviços de TI e soluções de infraestrutura de TI utilizados na ANAC.

Entre as principais metodologias relacionadas à área de tecnologia da informação utilizadas na ANAC estão:

- Gestão Operacional de Serviços de TI - ITIL (Information Technology Infrastructure Library)
- Gestão de Service Desk
- Gestão de Projetos (PMBOK - Project Management Body of Knowledge)
- Gestão de Segurança da Informação - ABNT NBR ISO/IEC 27.000
- Práticas modernas de Infraestrutura ágil e infraestrutura como código
- Práticas modernas de DevOps

Entre as principais tecnologias estão:

- Serviços de Comunicação e Rede com protocolos TCP/IP
- Virtualização de servidores
- Armazenamento com protocolo Fibre Channel (Rede SAN)
- Aplicações Web, servidores de aplicação web, e orquestração de containers

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1402

- Segurança Cibernética (Firewall Next Generation)

Entre os principais produtos e ferramentas que provavelmente irão requer capacitação comprovada estão:

- Solução de servidores Cisco UCS (Unified Computing System)
- Solução de rede LAN (Brocade, linhas ICX/VDX)
- Solução de rede SD-WAN e otimização WAN (Riverbed Stealhead e SteelConnect EX)
- Solução de rede de storage SAN (Cisco MDS)
- Solução de virtualização (Microsoft Hyper-V)
- Solução de correio eletrônico (Microsoft Exchange)
- Solução de comunicação instantânea (Microsoft Skype)
- Solução de rede Wi-Fi (HPE Aruba)
- Solução de segurança de redes (CheckPoint - firewall next generation)
- Solução de segurança de aplicações web (WAF - F5 Big-IP)
- Solução de backup (NetBackup Veritas)
- Solução de storage (Huawei OceanStor Dorado)

Todos esses requisitos de capacitação serão melhor definidos e elencados no Termo de Referência.

Esses requisitos de capacitação são cruciais para mitigar riscos de falha na prestação de serviços, garantir a disponibilidade com bom grau de qualidade dos serviços de TI para os usuários ANAC, para os regulados e para o cidadão.

A CONTRATADA deverá promover, às suas expensas, sempre que necessário, a capacitação, o treinamento, a atualização dos profissionais de sua Equipe Técnica nas tecnologias que, porventura, a ANAC venha a adotar, adquirir, implantar, instalar durante a execução do pertinente objeto contratual.

Requisitos de Experiência Profissional

Para a execução do objeto da pretensa contratação, considera-se necessário que a equipe técnica da CONTRATADA satisfaça alguns requisitos de experiência profissional. Dadas a complexidade do serviço a ser prestado e o nível de conhecimento exigido para as atividades afetas a tecnologia da informação, é intuitivo afirmar que maior grau de experiência irá resultar em melhores níveis de serviços prestados. É possível ainda que se observe ganhos de produtividade, com consequente redução de custos, e não incorrer no consagrado "paradoxo lucro-incompetência" (Acórdão 1.558/2003-TCU-Plenário).

Uma prática comum do mercado é definir para os perfis profissionais tipos de profissionais com base na qualificação e experiência. É comum a atribuição do tipo de profissional nas categorias: júnior, pleno ou sênior. No mercado de TI não é diferente, e desta forma, a Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 também adotou a mesma definição de tipos de profissionais, conforme segue:

> *“Profissional **Júnior**: adequado para exercer atividades de menor complexidade e que exigem menor experiência ou qualificação profissional. Geralmente, não apresenta autonomia para tomadas de decisão operacional;*
> *Profissional **Pleno**: adequado para exercer atividades com um maior grau de complexidade, que requerem uma capacidade maior de análise crítica e resolução de problemas, além de exigir maior experiência ou qualificação profissional;*
> *Profissional **Sênior**: adequado para exercer atividades com grau elevado de complexidade e criticidade, e que requer experiência e qualificação profissional diferenciada;*
> *(...)*
> *11. 13. Definição de Experiência Profissional e Formação de Equipe*
> *11. 13. 1. Deve-se observar as características e requisitos de cada infraestrutura com vistas a definir os requisitos de experiência profissional necessários para assegurar a qualidade na prestação dos serviços, bem como a definição do tipo mais adequado de perfil profissional.*
> *11. 13. 2. A definição do tipo de profissional (júnior, pleno ou sênior) depende da natureza, criticidade e complexidade dos serviços a serem prestados no âmbito de cada órgão.” **(g.n.)***

Refletido esse padrão de mercado, serão previstos no Termo de Referência a necessidade de a contratada alocar profissionais do tipo sênior e pleno para execução dos serviços, haja vista a já mencionada abrangência, complexidade e criticidade do parque computacional da ANAC, e dos serviços de TI. Contudo, também será permitido que a contratada aloque profissionais do tipo

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1403

júnior para algumas tarefas mais simples, desde que sob a supervisão de um analista sênior também alocado ao contrato. Considerando a estimativa de salários estabelecida na Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 verifica-se que a possibilidade de utilização de profissionais do tipo júnior permitirá uma redução de custos da contratação.

Além dos técnicos e analistas responsáveis pela execução do serviço, é necessário contar com perfis profissionais de Coordenador e Líder Técnico por parte da empresa contratada no sentido de fazer a coordenação das ações das equipes técnicas da própria contratada, além de fazer a interlocução diretamente com a equipe de fiscalização da GEIT/STI. Neste caso, os perfis de coordenadores, conforme tabela de PERFIL PROFISSIONAL DE REFERÊNCIA da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, deverão ser equivalentes as denominações “Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação” e “Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação”, para os quais não há especificidade de tipo de profissional. Neste caso, para este estudo técnico e para composição do Termo de Referência será usada a designação de Master.

Portanto, além de qualificações específicas de capacitação, deverá ser requisito para atuação no contrato a experiência profissional conforme o tipo do profissional:

Tabela 8 - Experiência profissional para cada tipo de profissional.

Tipo de Profissional	Experiência
Júnior	Pelo menos 3 anos de experiência
Pleno	Pelo menos 5 anos de experiência
Sênior	Pelo menos 8 anos de experiência
Master	Pelo menos 10 anos de experiência

Requisitos de Formação da Equipe

A prestação de serviços objeto desta contratação depende majoritariamente de profissionais técnicos e qualificados, conforme constata a Portaria SGD/ME n 6.432/2021. Portanto, é importante que as licitantes tenham a melhor compreensão possível da abrangência, complexidade e requisitos de entregas e níveis mínimos de serviços exigidos para que possam fazer o correto dimensionamento da equipe e alocações dos perfis e tipos profissionais adequados.

Importante ainda é observar que o mercado de TI no Brasil tem se organizado em equipe de prestação de serviço na modalidade TI Bimodal, principalmente quando se trata da prestação de serviços desta natureza que se pretende contratar.

> *"**Bimodal** is the practice of managing two separate but coherent styles of work: one focused on predictability; the other on exploration. Mode 1 is optimized for areas that are more predictable and well-understood. It focuses on exploiting what is known, while renovating the legacy environment into a state that is fit for a digital world. Mode 2 is exploratory, experimenting to solve new problems and optimized for areas of uncertainty. These initiatives often begin with a hypothesis that is tested and adapted during a process involving short iterations, potentially adopting a minimum viable product (MVP) approach. Both modes are essential to create substantial value and drive significant organizational change, and neither is static. Marrying a more predictable evolution of products and technologies (Mode 1) with the new and innovative (Mode 2) is the essence of an enterprise bimodal capability. Both play an essential role in the digital transformation."*
> *Fonte: www.gartner.com/it-glossary/bimodal/, acessado em 23/01/2019.*

Seguindo este conceito, as empresas têm dividido suas equipes em dois grupos. Uma equipe técnica que atua de forma mais tradicional na realização da operação e sustentação dos serviços de TI. São responsáveis principalmente pelas atividades de rotina de administração dos ambientes de TI, bem como resolução de problemas e atendimento de pequenas demandas (catálogo de serviços). Já uma segunda equipe tem seu trabalho mais orientado a projetos e inovações. É geralmente formado por profissionais de alto grau de especialidade e conhecimento. Este são responsáveis por execução de projetos de novas implementações, ou atualizações, ou ainda atuam na resolução de problemas e atendimento de demandas de maior complexidade.

É, portanto, prática de mercado que as contratadas organizem equipes de maior especialidade e que estas atuem de forma compartilhada entre diferentes clientes e contratos, e por outro lado organizem equipes com menor especialidade que atendem mais diretamente alocada a determinados clientes e contratos, ainda que esta equipe também possa ser compartilhada. De toda maneira, a contratada continua sendo a única responsável pelo dimensionamento e formação das equipes.

Usando como referência os perfis profissionais estipulados na Portaria SGD/ME n 6.432/2021, identificou-se os seguintes perfis profissionais para composição dos conhecimentos e habilidades necessárias à execução do serviço contratado.

- Administrador de banco de dados
- Administrador de sistemas operacionais

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1404

- Administrador em segurança da informação
- Analista de redes e de comunicação de dados
- Analista de sistemas de automação
- Analista de suporte computacional
- Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação
- Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação
- Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação
- Técnico em manutenção de equipamentos de informática

Com a identificação desses perfis profissionais e considerando uma distribuição dos trabalhos entre tipos de profissionais júnior, pleno, sênior e master, foi estimado o quantitativo de profissionais necessários para formação da equipe, a partir do levantamento de processos de trabalho e esforço estimado de execução deles. O resultado dessa estimativa dá conta que serão necessários aproximadamente 71,9 profissionais para execução dos trabalhos.

Tabela 10 - Estimativa do quantitativo de profissionais necessários para o contrato.

Torre de serviço	Master	Junior	Pleno	Sênior	Total
1. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO		0,8	1,1	0,8	2,7
2.1. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - DF		3,7	5	3,7	12,4
2.2. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - RJ		0	0,8	0,8	1,6
2.3. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - SJC		0	1	0	1
2.4. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - SP		0	0,9	0	0,9
2.5. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - PE		0	0,4	0	0,4
2.6. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - CTB		0	0,3	0	0,3
2.7. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL - POA		0	0,4	0	0,4
3. Apoio ao Processo de Excelência no Atendimento	1	0	1,2	0	2,2
4. Apoio ao Planejamento e a Gestão de Serviços de TIC	1	1	1	0	3
5. Apoio à Gestão do Conhecimento e Documentação de TI		0,5	0,7	0	1,2
6.1. Suporte a Redes locais, MAN, WAN e SD-WAN		0,5	1,1	1,1	2,7
6.2. Suporte a Telefonia VoIP e Videoconferência		0	1,2	0,8	2
6.3. Suporte a Ambientes de Data Center e Sistemas Operacionais		0,6	1,5	0,9	3
6.4. Suporte a Ativos de Segurança de Redes		0,4	1,5	1,8	3,7
6.6. Suporte ao Ambiente Colaborativo		2,9	2,2	2,2	7,3
6.6. Suporte ao Armazenamento de Dados e Backup		0,6	1,5	0,9	3
6.7. Suporte a Deploy e Produção de Aplicações Corporativas		0,6	1,6	1	3,2
6.8. Suporte a Deploy e Produção de Aplicações de Mercado		0,6	1,5	0,9	3
6.9. Suporte a Segurança, Orquestração e Automação de Aplicações		0,7	1,8	1,1	3,6
7. MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)		0	4,2	0	4,2
6.10. Suporte à Administração de Banco de Dados		0,9	2,2	1,3	4,4
6.11. Suporte à Ferramentas de Tratamento e Análise de Dados		0,6	1,4	0,9	2,9
6.12. Suporte a Monitoração de Serviços de TI		0,3	0,8	0,5	1,6
Total Geral					**70,7**

Os dados mais detalhados dessa estimativa também estão anexados a este estudo técnico no arquivo ***Processos de trabalho - Suporte TI - GEIT-STI 2021.xlsx***.

Importante destacar que em nenhum momento se considera a alocação de mão de obra exclusiva para o contrato, nem tão pouco se considera a contratação por posto de trabalho, uma vez que são vedações presentes na Instrução Normativa SGD/ME nº 01 /2019 e reafirmada na Portaria SGD/ME nº 6.432/2021. Tanto é que a consideração fracionada e decimal de determinados perfis dá conta que apenas parte de uma jornada padrão (44 horas semanas) se estima ser necessário dedicar ao contrato da ANAC. Da mesma forma é o entendimento estabelecido na Portaria citada.

> *"26. 1. 2.* ***Ressalta-se que a determinação do quantitativo de perfis profissionais serve como insumo para obtenção do valor de referência da contratação, não se caracterizando, neste modelo, o regime de dedicação exclusiva de mão de obra****. Dessa forma, o dimensionamento da quantidade de perfis deverá considerar não apenas a alocação integral do recurso, mas também a* ***possibilidade de alocação parcial****, sendo esta entendida como a estimativa fracionária de demanda de um determinado perfil profissional.*

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1405

> *Exemplo:*
> *Ao dimensionar o quantitativo de 0,5 profissional de um determinado perfil, o órgão ou entidade contratante estará assumindo que a metade da carga horária mensal desse profissional será suficiente para execução dos serviços contratados de maneira adequada.*
> *Essa configuração viabiliza uma composição de perfis mais ajustada com a demanda real do órgão ou entidade contratante, sobretudo quanto aos cargos mais especializados de cada categoria de serviço, na medida em que permite à contratada o* ***compartilhamento dos recursos profissionais com outros contratos****, desde que preservados, em todo caso, os níveis mínimos de serviços estipulados no Termo de Referência." (****g.n.****)*

De outro modo, a contratada por razões próprias pode decidir que para determinado perfil irá alocar vários profissionais sendo o esforço estimado distribuído entre eles. Por exemplo, o perfil de Administrador de Banco de Dados Sênior, que tem o quantitativo estimado de 1,3 profissionais, poderia ser atendido por 4 profissionais sendo cada um contribuindo com aproximadamente 0,3 da necessidade, ou qualquer distribuição dessa.

Portanto apesar do exercício feito pela equipe de planejamento da contratação para estimar o tamanho da equipe necessária e dos perfis profissionais a fim de ter uma estimativa do custo da contratação, sempre ficará a cargo da contratada a composição da equipe técnica que atenda aos requisitos exigidos. Nesse sentido, caberá a contratada definir o quantitativo de profissionais em cada perfil, bem como sua alocação para atendimento das necessidades de serviços demandados pela STI/ANAC.

Ferramentas de Monitoração

Os processos de trabalho relativos à monitoração do ambiente de TI e dos Serviços de TI ganham importância na medida em que o parque tecnológico ganha amplitude, a complexidade aumenta e principalmente, os serviços de TI se tornam críticos para os processos de negócio e para a oferta de serviços para a sociedade. Este é ocaso da ANAC, que tem forte investimento em TI, além de apostar na digitalização de seus serviços.

Além dos processos de trabalho bem definidos, é importante contar com equipe técnica especializada para execução desses processos e contar com produtos e ferramentas que apoiem os processos de trabalho. Em relação a equipe técnica especializada é justamente parte do objeto da contratação pretendida. Já quanto a obtenção das ferramentas necessárias, verifica-se que nos projetos da APF em linhas gerais há duas opções a seguir: o órgão já possuir as ferramentas adquiridas e implementadas; ou ter os requisitos de que a contratada para executar os serviços de monitoração, além da equipe técnica especializada seja responsável pela disponibilização das ferramentas necessárias.

Novamente a portaria da SGD/ME nº 6.432/2021, versa sobre essas possibilidades:

> *"8. FERRAMENTAS DE AUTOMAÇÃO, OPERAÇÃO E MONITORAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TIC*
> *11. 21. Como boa prática,* ***pode-se tratar as ferramentas de automação, operação e monitoramento de infraestrutura de TIC como soluções distintas da solução de gerenciamento de serviços de TIC, ou permitir que sejam fornecidas pela contratada****. Entretanto, caso seja necessário prever o fornecimento de tais ferramentas ou outras específicas, faz-se necessário observar eventuais riscos descritos nessa seção.*
> *11. 22. O planejamento e a contratação de soluções de automação, operação e monitoramento de infraestrutura não vinculadas ao contrato de operação atendimento ao usuário de TIC permite que a organização construa um ambiente de serviços de TIC mais estável e eficiente, contribuindo para a formalização de processos robustos de gerenciamento com maior valor agregado e qualidade.*
> *11. 23. A utilização de ferramentas de monitoramento de infraestrutura de TIC (ITIM) integram um dos pilares na maturidade e na governança do gerenciamento de serviços de TIC. A seleção das ferramentas adequadas refletem diretamente no grau de responsividade da área de TIC da organização." (g.n.)*

No caso da STI/ANAC, atualmente está implementada a ferramenta de monitoração Zabbix, que é a principal ferramenta para apoiar os processos de trabalho da monitoração, da gestão de disponibilidade, e parte da gestão de capacidade do ambiente de TI da ANAC. A ferramenta Zabbix, é gratuita, software livre, e foi implantada e configurada em razão do atual contrato nº 024 /ANAC/2019.
Verifica-se para os atuais requisitos de monitoração estabelecidos pela GEIT/STI em Diretriz de Monitoração de Serviços de TI, a ferramenta Zabbix tem atendido. Desta forma, a decisão é pela manutenção desta ferramenta.
Deverá ser requisito da contratação que a equipe técnica da contratada continue a administração, manutenção e evolução da monitoração com o Zabbix.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1406

Ferramenta de ITSM

Outro importante pilar da gestão de serviços de TI, conforme preconiza o ITIL e a norma ABNT NBR ISO/IEC 20.000, é dispor de ferramenta de gerenciamento de serviços de TI, também denominada ITSM (Information Technology Service Management). Da mesma forma que para a ferramenta de monitoração, verifica-se duas opções principais: o órgão já possuir implementada uma ferramenta de ITSM; ou o órgão definir como parte do requisito da contratação do serviço de Service Desk que a empresa contratada seja responsável pelo fornecimento da ferramenta, sua administração e manutenção.

A Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 também elenca essas possibilidades:

> *"7. FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC (ITSM)*
> *11. 11. Como boa prática,* ***pode-se tratar ferramentas de gestão de demanda (ITSM) como solução de TIC distinta da solução de operação de infraestrutura, ou permitir que sejam fornecidas pela contratada****. Entretanto, caso seja necessário prever o fornecimento de ferramentas de ITSM ou outras específicas, faz-se necessário observar eventuais riscos descritos nessa seção.*
> *11. 13. A contratação de ferramenta distinta da contratação do serviço operações e atendimento ao usuário de TIC permite que o órgão planeje e execute com mais eficiência e estabilidade o gerenciamento de demandas, incidentes, problemas e requisições, além de permitir maior controle sobre as melhorias e aperfeiçoamentos necessários nos processos contribuindo assim para o aumento da maturidade da área de TI no tocante ao gerenciamento de seus serviços."* ***(g.n.)***

Atualmente a STI/ANAC utiliza a ferramenta chamada CITSmart, resultado da contratação feita em 2018, e que apoia a execução dos processos ITIL implementados na STI, entre eles a gestão de incidentes, cumprimento de requisições, gestão de mudança, gestão de configuração, gestão de problemas, entre outros.

Portanto, será requisito da contratação a manutenção do CITSmart, sendo que a contratada deverá atuar tecnicamente para manutenção, evolução e administração do desta.

8. Demais requisitos

Requisitos de Implantação

Os equipamentos, componentes, sistemas, ferramentas, softwares, demais itens que compõem a infraestrutura do ambiente de Tecnologia da Informação da ANAC e que são alvo da prestação dos serviços em questão já estão devidamente implantados, instalados e em uso na Agência. Logo, para o presente momento, não há Requisitos de Implantação no caso dos serviços objeto da pretensa contratação.

Para a referida contratação, pode se considerar como implantação a fase de iniciação contratual, na qual, basicamente, a CONTRATADA deverá:

- Compor e apresentar formalmente para a ANAC a equipe técnica que será responsável pela execução dos serviços, ainda que sem que caracterização de mão de obra com dedicação exclusiva, mas que deverá atender aos requisitos de experiência profissional;
- Propor e executar processo de transição contratual, do qual devem participar a atual contratada responsável pelo contrato em vigor, a futura CONTRATADA e a equipe de fiscalização nomeada da CONTRATANTE;
- Apresentar cronograma para realizar eventual instalação e configuração, ou ajustes, nas ferramentas de monitoramento e de ITSM;
- Apresentar cronograma para realizar o processo de Estabilização dos serviços de TI, que será definido no Termo de Referência;
- Apresentar cronograma para realizar ajustes para os processos de gestão de serviços de TI (processos ITIL) e apresentar em reunião formal para os gestores de TI e equipe de fiscalização.

Além desses, vale destacar que é parte do objeto da contratação a execução de demandas específicas (projetos) para implantação de softwares ou hardware relativos a serviços de TI, que tragam inovação para a Agência. Nesses casos, os requisitos de implantação serão definidos oportunamente quando da definição da Ordem de Serviço Específica.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1407

Requisitos Temporais

Em termos de requisitos temporais, a pretensa contratação tem algumas nuances.

A primeira delas diz respeito a necessidade de continuidade desse serviço, que na ANAC tem características de essencialidade e, portanto, não pode ter interrupção. O atual contrato tem vigência até o dia 25/10/2021. Assim é necessário que a contratação seja realizada com pelo menos 30 dias de antecedência a este prazo, já que após a assinatura do contrato, a empresa deverá iniciar a execução dos serviços em até 30 dias ou no dia subsequente ao fim do contrato atual. Ou seja, esta contratação deverá ser formalizada na data limite de 25/09/2021.

Entre os eventos de assinatura do contrato e início da vigência contratual, estas deverão ser datas distintas, deverá haver um interstício de pelo menos de 30 dias. Neste período de pelo menos 30 dias deverão ocorrer o processo chamado de Transição Contratual, processo pelo qual a nova CONTRATADA deverá estudar, entender e absorver as peculiaridades da prestação dos serviços, interpelando para isso a contratada atual. Nesta fase de transição contratual, a nova CONTRATADA ainda não deverá executar o serviço propriamente dito, já que a contratada atual ainda continuará responsável pela execução do serviço.

Para cumprir este prazo crucial, a equipe de contratação estima que o processo licitatório deve ocorrer entre os dias 01/09/2021 e 10/09/2021, considerando nesse prazo a publicação do edital do pregão eletrônico, os 8 (oito) dias úteis mínimos de publicidade, a realização do pregão eletrônico de fato, a validação da proposta vencedora, a adjudicação e homologação do resultado.

Quanto à execução contratual, o requisito é que esta se inicie impreterivelmente em 26/10/2021, ou seja, no dia seguinte ao fim da vigência do contrato anterior (25/10/2021), para que a ANAC não sofra a descontinuidade do serviço.

Para o prazo de fim da vigência contratual, a equipe de contratação verifica que é oportuno e necessário estabelecer o prazo de 24 meses. Ou seja, a vigência contratual deverá ser de 26/10/2021 a 26/10/2023. Para observar esse prazo de vigência contratual os seguintes fatores são considerados:

> 1. Estará previsto no Termo de Referência da contratação um processo chamado de Estabilização do Serviços de TI. De forma resumida, este processo contempla a revisão e ajustes técnicos que a CONTRATADA realizará em cada um dos serviços de TI. Está revisão e ajustes técnicos devem passar por aspectos de funcionamento dos softwares e hardwares que compõem os serviços de TI, bem como a integração entre os diversos elementos de TI. Deve passar também por aspectos de revisão e ajustes das rotinas de backup (salvaguarda de dados) e monitoramento dos elementos de TI (gestão de disponibilidade), além de necessidades de logs de auditoria. Conforme serviços de TI e sistemas corporativos elencados nas Tabelas 1 e 2 e na sessão Requisitos de Negócio, são 32 serviços de TI e 90 sistemas corporativos, que deverão ser alvo desse processo de Estabilização de Serviços de TI. Este processo deverá ser executado a partir do início da vigência contratual, e estima-se que este processo seja conduzido por até 4 (quatro) meses. Maiores detalhes serão definidos no Termo de Referência.
> 2. Observa-se que para esse tipo de contratação a CONTRATADA costuma fazer um investimento inicial considerável desde o processo de Transição contratual. Atualmente é comum que as empresas atendam a este tipo de contratação com equipe técnica especializada em número maior nos primeiros meses de contrato, até que se verifique o completo domínio dos requisitos de serviço da ANAC e que a CONTRATADA tenha oportunidade de implementar suas melhorias nos procedimentos de trabalho, até chegar ao momento em que verifica a possibilidade de reduzir a equipe, sem, contudo, comprometer os requisitos da contratação (NMSE - Nível Mínimo de Serviço de Exigidos). Sendo assim, ao estabelecer um prazo maior de vigência contratual inicial, a CONTRATADA poderá considerar a diluição desse custo inicial em um prazo maior.
> 3. Outro argumento é quanto a própria complexidade da contratação e de sua fase de iniciação, que neste caso perdurará pelo menos 4 meses. Assim, se considerar a vigência padrão de 12 meses, há o risco de a cada 12 meses a equipe da STI /ANAC ter que fazer uma nova contratação. Certamente há um custo muito alto nesse processo de contratação e iniciação do contrato para ambos os envolvidos, a CONTRATADA e a CONTRATANTE, dada a complexidade em compreender o parque tecnológico da ANAC e as particularidades dos requisitos dos serviços contratados.
> 4. A contratação para o serviço pretenso é de caráter continuado e normalmente se renova até o limite máximo de 60 meses, nos termos do inciso II, do artigo 57 da Lei nº 8.666/1993. É provável e desejável que a contratação se mantenha por todo esse período, desde que esteja atendendo de forma satisfatória aos requisitos da contratação e necessidades da ANAC e economicamente e financeiramente permaneça vantajosa.

Importante ainda observar que na recente Portaria publicada da SGD/ME Nº 6.432/2021, a orientação é que se considere minimamente a vigência contratual de 24 meses, justamente em razão da complexidade de transição e iniciação desse tipo de contrato.

> *"11. 4. Definição para Vigência do Contrato*
> *11. 4. 1. Conforme previsto na Orientação Normativa nº 38, de 13 de dezembro de 2011 da Advocacia - Geral da União, em regra o prazo de vigência é de até 12 meses, entretanto admite-se período superior em função da complexidade e peculiaridade do objeto, conforme trecho a seguir:*

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1408

Nos contratos de prestação de serviços de natureza continuada deve-se observar que:
a) o prazo de vigência originário, de regra, é de até 12 meses;
*b) excepcionalmente, este prazo poderá ser fixado por período superior a 12 meses nos casos em que, **diante da peculiaridade e/ou complexidade do objeto**, fique tecnicamente demonstrado o benefício advindo para a administração; e*
c) é juridicamente possível a prorrogação do contrato por prazo diverso do contratado originariamente.
11. 4. 2. O "Guia de boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação" versão 1.0, do TCU, na página 148, também trata deste aspecto:
....
*11. 4. 5. Diante desta complexidade técnica e logística, **recomenda-se adotar um prazo de vigência contratual mínimo de 24 meses para o contrato de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC." (g.n.)***

Tabela 11 - Resumo dos requisitos temporais.

Eventos	**Requisito temporal**
Processo Licitatório	entre 01/09/2021 e 10/09/2021
Assinatura do contrato	entre 11/09/2021 e 25/09/2021
Transição contratual	entre 26/09/2021 e 25/10/2021
Vigência contratual	**de 26/10/2021 a 26/10/2023 (24 meses)**
Início da prestação de serviços	data fixa em 26/10/2021
Implantação/ajustes das soluções de monitoração e ITSM	60 dias após o início de execução do contrato
Processo de estabilização	4 meses após o início de execução do contrato

São também requisitos temporais os prazos definidos em Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE) e estes estarão relacionados aos Cumprimentos de Requisições (Catálogo de Serviços de TI), resolução de incidentes de TI, prazo de atendimento de ordens de serviço específica, além de diversos prazos relacionados aos processos de trabalho e requisitos administrativos. Todos esses requisitos e prazos estarão definidos em maiores detalhes no Termo de Referência.

Requisitos de Manutenção

Não se aplicam, uma vez que o objeto da pretensa contratação consiste, essencialmente, em prestação de serviços de atendimento e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação, como também de suporte à própria infraestrutura de TI da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, os quais, conforme a necessidade o requerer, poderão/deverão ser executados presencial ou remotamente.

Requisitos de Segurança

A empresa a ser Contratada deverá atender às normas acerca de conformidade técnica e de integridade de dados na Administração Pública Federal, assim como às normas e aos procedimentos de que trata a Instrução Normativa/ANAC nº 128, 06 /11/2018, relativos à Política de Segurança da Informação e Comunicações - PoSIC - no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, sem prejuízo dos demais atos, documentos e normativos expedidos e publicados pela Administração Pública Federal, bem como pela própria ANAC relativos ao sigilo, à segurança e à privacidade das informações e comunicações, além dos respectivos Termos de Compromisso e de Ciência previstos nas alíneas “a” e “b” do inciso V do art. 18 da Instrução Normativa nº 01, de 04 de abril de 2019, da SGD/ME.

Mais especificamente a Contratada e seus profissionais deverão observar os preceitos da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Todos os profissionais da contratada que irão prestar serviço diretamente para a ANAC, deverão passar por processo específico de habilitação, dentre os quais será verificado o requisito de assinatura e entrega do Termo de Responsabilidade e Ciência.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1409

Requisitos Legais

- Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967 - Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências;
- Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991 - Dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação, e dá outras providências;
- Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;
- Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 - Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União;
- Portaria nº 443, de 27 de dezembro de 2018 - Estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018.
- Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018 - Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação, ...;
- Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 - Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns;
- Decreto nº 3.555, de 8 de agosto de 2000 - Aprova o Regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns;
- Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019 - Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.
- Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010 - Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;
- Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012 - Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento;
- Instrução Normativa Nº 1, de 4 de abril de 2019, da Secretaria de Governo Digital, do Ministério da Economia - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.
- Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 - Estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.
- Instrução Normativa nº 5, de 25 de maio de 2017, da, então, Secretaria de Gestão do Ministro do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão/MPDG - Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta.
- Instrução Normativa nº 128, de 06 de novembro de 2018 - Institui a Política de Segurança da Informação e Comunicações - PoSIC no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC.
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados.

Requisitos Sociais e Culturais

Uma vez que o objeto da pretensa contratação consiste, essencialmente, em prestação de serviços de atendimento e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação, como também de suporte à própria infraestrutura de TI da Agência Nacional de Aviação Civil, naquilo que couber, os serviços, resultados, relatórios, catálogos, gráficos, prospectos, demonstrativos, entre outros inerentes a serem fornecidos deverão ter documentação (catálogos, manuais, informativos e afins) entregue, preferencialmente, em Língua Portuguesa (Brasil) ou, caso não haja, em Língua Inglesa, e na forma de links de acesso ao sitio de documentação da própria CONTRATANTE, base de conhecimento, sistema de Wiki, outro que venha a ser definido pela CONTRATANTE.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1410

9. Levantamento de Mercado

TIPOS/MODELOS DE CONTRATAÇÃO

A fim de analisar como vêm sendo conduzidos os processos de contratação de prestação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal, foram verificados modelos de contratação em diversos Órgãos e Entidades públicos, em conformidade com o disposto no Art. 11, alínea II, da IN 01/2019 da SGP/ME.

A análise baseia-se nos Termos de Referência de contratações vigentes de Órgãos e Entidades públicas, cujas características de serviços são semelhantes à demanda especificada no objeto desta pretensa contratação, tais como: serviços de TI envolvidos, complexidade do parque computacional, criticidade do complexo de TI para o Negócio, volume de serviços necessitados e demandados, distribuição regional da execução, entre outros fatores. Também foram buscadas diante do mercado fornecedor as práticas em voga para esse tipo de contratação, ou seja, o que o mercado tem a oferecer para o tipo de serviço pretendido.

As contratações que envolvem terceirização de serviços de Tecnologia da Informação, nos modelos aceitos e praticados atualmente, passam por dois aspectos principais: (1) quanto ao agrupamento de serviços; e (2) quanto ao método de remuneração.

Quanto ao agrupamento de serviços, que diz respeito à possibilidade de empresas diferentes se tornarem responsáveis por parte dos serviços necessários ao ambiente de Tecnologia da Informação, são observadas duas formas de contratação principais. Aquela em que, em lote único, são tratados todos os serviços necessários ao ambiente de TI, sendo esses serviços em 1º, 2º e 3º níveis de atendimento, bem como em operação da infraestrutura e monitoramento do ambiente tecnológicos. Também há aquela que subdivide os aspectos mais diretamente relacionados ao atendimento aos usuários, isto é, 1º e 2º níveis, em um lote, e, em outro lote, aqueles serviços mais afetos à infraestrutura de TI e manutenção da disponibilidade dos serviços de TI, que, comumente, são tratados como serviços de suporte de 3º nível e monitoração do ambiente de Tecnologia da Informação.

Quanto ao método de remuneração, que diz respeito à quantificação e à precificação dos serviços a serem executados, são observadas também duas formas principais. Aquela em que se remunera pelo esforço empregado na manutenção da disponibilidade dos serviços de TI e no atendimento das demandas dos usuários de TI que passam pelo 1º, 2º e/ou 3º níveis. Este esforço costuma ser definido em unidade de medida denominada UST (Unidade de Serviço Técnico) ou suas correlatas.
Em decisões mais recentes do TCU, proferidas nos Acórdão nº 1.508/2020 – TCU – Plenário, e no Acórdão nº 2.037/2019 – TCU – Plenário, há orientação é que a utilização desse tipo de contratação, baseado em unidade de medida, esteja vinculada a Catálogo de Serviço previamente definido, com resultados mensuráveis, e com critérios de aceitação também previamente definidos. Além disso, os Acórdãos orientam para *"evitar o uso da métrica UST para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI, pois esse serviço não gera resultados ou produtos aferíveis pelo contratante e, portanto, não se coaduna com o disposto na Súmula TCU 269;"*

A outra forma de remuneração é aquela pela qual, baseado na volumetria, na complexidade, nos processos de trabalho, e em alguns outros aspectos relativos ao ambiente de TI, se estabelece um preço fixo para manutenção do ambiente de TI, para a garantia da disponibilidade dos serviços de TI e para o atendimento das demandas dos usuários. Esse tipo de remuneração é também denominado como Remuneração por Resultados Mensuráveis e é monitorado por métricas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), conforme estabelece a Nota Técnica nº 06/2010 da SEFTI/TCU.

Também em razão das decisões proferidas nos Acórdãos nº 1.508/2020 e nº 2.037/2019 do TCU/Plenário, a Secretária de Governo Digital do Ministério da Economia, publicou a **Portaria nº 6.432**, de 15 junho de 2021, e que **passou a vigorar no dia 1º de julho de 2021**.

Esta portaria estabelece o modelo de remuneração fixa como regra para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TI.

Havia ainda uma terceira forma de remuneração, atualmente condenada pelos órgãos de controle, em que a empresa contratada era remunerada pela simples alocação de mão-de-obra, de acordo com perfis profissionais predeterminados, conforme solicitação do Gestor do Contrato. Essa forma de contratação e remuneração foi condenada pelos órgãos de controle há mais de uma década, principalmente com base nas disposições do Acórdão nº 786/2006, do Plenário do TCU, pelo qual ficou compreendido o Paradoxo Lucro-Incompetência, conforme a seguinte transcrição:

> *"Acórdão nº 786/2006 – TCU – Plenário*
> *(...)*
> *76. A primeira dessas disfunções correspondia ao que denomino paradoxo do **lucro incompetência**. Isso significa que, quanto menor a qualificação dos profissionais alocados na prestação de serviço, maior o número de horas necessário para executá-lo, maior o lucro da empresa contratada e maior o custo para a Administração". (**g.n.**)*

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1411

Consideradas essas possibilidades de contratação e de remuneração, em linhas gerais, as contratações podem ser classificadas em quatro grupos:

1. Lote único, com preço fixo;
2. Lote único, com preço por esforço;
3. Lotes separados, com preços fixos;
4. Lotes separados, com preços por esforço.

Dentre essas possibilidades das alternativas analisadas, destacam-se:

TIPO I: Contratação em Lote Único, baseada em Valor Fixo

Contratação, em lote único, de serviços de suporte ao ambiente computacional de infraestrutura de Tecnologia da Informação, a seus meios de comunicação, a seus sistemas funcionais e a processos de execução de serviços em 1º, 2º e 3º níveis, com remuneração baseada em valor fixo e com avaliação de qualidade e disponibilidade dos serviços entregues, com base nos Acordos de Níveis de Serviços, com glosas específicas por não cumprimento dos resultados esperados ou por obrigações não entregues.

TIPO II: Contratação em Lote Único, baseada em Unidade de Serviço Técnico (UST)

Contratação, em lote único, dos serviços de suporte ao ambiente computacional de infraestrutura de TI, a seus meios de comunicação, a seus sistemas funcionais e a processos de execução de serviços de suporte em 1º, 2º e 3º níveis, com remuneração baseada em Unidade de Serviço Técnico (UST).

A UST é uma medida que, geralmente e em linhas gerais, leva em consideração o esforço, medido em horas ou em minutos, e a complexidade vinculada a cada atividade operacional ou intelectual relativas ao suporte de TI.

Nesse caso, buscam-se, de forma exaustiva, vislumbrar todas as atividades possíveis e, por conseguinte, mensurar seu esforço e complexidade, para, então, derivar seu custo em unidade de medida UST. Há, ainda, iniciativas em Editais de alguns órgãos para estabelecer metodologia para indicar o esforço e a complexidade das atividades de Tecnologia da Informação.

TIPO III: Contratação em Lote Único, baseada em Itens de Configuração

Contratação, em lote único, dos serviços de suporte ao ambiente computacional de infraestrutura de TI, a seus meios de comunicação, a seus sistemas funcionais e a processos de execução de serviços em 1º, 2º e 3º níveis, com remuneração baseada no esforço diário de operação e na monitoração dos Itens de Configuração do ambiente de Infraestrutura de TI.

O Item de Configuração, nesse contexto, remete ao conceito de ITIL e refere-se ao ativo de Tecnologia da Informação relevante para o ambiente de TI da Instituição e que, por conseguinte, merece ser gerenciado. São exemplos de ativos de TI que podem ser considerados Itens de Configuração: computadores, notebooks, equipamentos servidores, switches, roteadores e firewall de rede, softwares, banco de dados, aplicativos, usuários de Tecnologia da Informação, documentos, processos, entre outros.

Nesse tipo de contratação os itens de configuração são relativizados quanto ao esforço e complexidade de manutenção e operação de cada um. Em seguida esse valor relativizado é convertido em UST e irá determinar o custo/remuneração pelos serviços de TI prestados para cada item de configuração existente no parque computacional do órgão contratante.

TIPO IV: Contratação em dois Lotes Distintos, um para 1º e 2º níveis e outro para 3º nível

Outro cenário avaliado foi a contratação dividida em dois lotes, um para o atendimento e suporte de 1º e 2º níveis; e outro para o suporte de 3º nível. Acerca especificamente dessa alternativa, explanar-se-á mais adiante neste mesmo Estudo Técnico.

TIPO V: Execução de serviços técnicos pelo próprio Quadro de Servidores Órgão

Além desses, avaliou-se também a possibilidade de execução dos serviços técnicos pelo próprio quadro de servidores efetivos da ANAC e seus colaboradores ocupantes de cargos ou funções comissionadas.

Tabela 12 - Contratações similares em órgãos da Administração Pública Federal.

Órgão	Pregão	Objeto	Alternativa Adotada
BCB -Banco	Pregão	Prestação de serviços técnicos especializados de infraestrutura de informática para	

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1412

Central do Brasil	Eletrônico nº 67/2018	os ambientes de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC utilizados pelo Banco Central, em Brasília e nas suas Gerências Administrativas Regionais.	TIPO IV
MEC / INES - Instituto Nacional de Educação de Surdos	Pregão Eletrônico nº 10/2018	Contratação de serviços comuns de informática e automação para atendimento aos usuários, suporte técnico (Service Desk) e manutenção de equipamentos de informática, de forma continuada, presencialmente, em conformidade com os padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos pela CONTRATANTE, estimados em 8.448 horas/ano (equivalente a 04 profissionais), conforme descrição detalhada no Anexo 1, pagos em função da efetiva prestação dos serviços, acompanhada dos respectivos relatórios técnicos e demais documentações previstas neste Termo de Referência e seus Anexos, pelo período de 12 (doze) meses, renováveis por iguais períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses.	TIPO I
TRE-PE – Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco	Pregão Eletrônico nº 04/2017 Pregão Eletrônico nº 08/2019	**OBJETO do Pregão Eletrônico nº 04/2017:** Prestação de serviços técnicos em Tecnologia da Informação, para execução continuada de atividades de Suporte Técnico Remoto (Suporte Técnico de 1º nível - Service Desk) aos usuários internos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco - TRE/PE. **OBJETO do Pregão Eletrônico nº 08/2019:** A presente licitação visa à contratação de Unidades de Serviços Técnicos -UST para prestação de serviços de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral de Pernambuco, de acordo com as especificações constantes do Termo de Referência (ANEXO I).	TIPO IV mais TIPO V
IPEA	Pregão Eletrônico nº 03/2019	contratação de serviços técnicos especializados para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico (service desk) remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação e comunicações (TIC), sustentação da Infraestrutura de tecnologia da informação e comunicações, serviços especializados e implementação de melhorias contínuas no datacenter de acordo com os processos de gerenciamento de serviços de TI mapeados pelo Ipea, conforme os termos, condições, quantidades e exigências especificadas neste Edital e em seus anexos.	TIPO I
DPF - Polícia Federal	Pregão Eletrônico nº 02/2020	Contratação, em item único, de empresa para prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação de central de atendimento remoto e presencial aos usuários na modalidade Service Desk, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal (DTI/PF), conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.	TIPO I
SEBRAE-MG	Pregão Eletrônico nº 27/2020	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de infraestrutura de ponto informatizado para o SEBEA-MG.	TIPO III
VALEC	Pregão Eletrônico nº 10/2019	Contratação de serviços continuados e especializados na área de Tecnologia da Informação Comunicação - TIC, denominada Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk1, com serviços de atendimento ao usuário e suporte técnico, remoto e presencial, de 1° e 2° níveis, e serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3° nível, visando atender as necessidades de todas as unidades da Valec Engenharia, Construções e Ferrovias S/A., baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC, conforme termos e condições do Anexo I - Termo Referência, seus anexos e encartes, para o período inicial de 36 (trinta e seis) meses, limitada duração total do contrato a 60 (sessenta) meses.	TIPO III
IBGE	Pregão Eletrônico nº 05/2020	O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a Contratação de empresa para prestação de Serviços continuados especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para suporte ao ambiente computacional da Diretoria de Informática do IBGE, para atendimento de 3º Nível, por 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado por mais um período de 12 meses, até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, para sustentação, administração, instalação, configuração, atualização e manutenção da infraestrutura de TIC do IBGE, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.	TIPO IV

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1413

EBSERH	Pregão Eletrônico nº 17/2020	O objeto da presente licitação é a contratação de serviço de suporte e atendimento técnico aos usuários de TI para gestão e operação de Central de Serviços (Service Desk), contemplando atendimento telefônico ou sistêmico (1ºNível), bem como atendimentos presenciais (2º Nível) e sustentação e monitoração da infraestrutura de TI (3º Nível) para a Administração Central da Ebserh, de acordo com as condições constantes neste Edital e seus anexos.	TIPO I

ANÁLISE DAS ALTERNATIVAS EXISTENTES

Cenário 01 - Contratação em Lote Único, baseada em Valor Fixo

Acerca da opção por lote único, quando analisada sob os aspectos técnicos, veem-se configurados aí o relacionamento e a interdependência entre os serviços a serem contratados. E acredita-se que, praticamente, é impossível estabelecer os limites nessa configuração, por serem extremamente tênues os pontos de onde se iniciam e onde terminam as repercussões entre um e outro, especialmente por se ter como meta o alcance da maturidade do ambiente de TI como um todo, a alta disponibilidade desse ambiente e a gestão de riscos da contratação e dos Negócios.

É comum que as Equipes Técnicas de TI se organizem por assunto dentro do universo da Tecnologia da Informação. Esses assuntos são comumente: banco de dados, equipamentos servidores e Data Center, armazenamento de dados e backup, redes e telefonia, segurança de TI, entre outros. Os assuntos também podem se organizar por natureza dos serviços, como por exemplo, central de serviço (Service Desk), atendimento ao usuário, monitoramento de TI.

Já uma prática de mercado consagrada e refletida nas contratações realizadas por Órgãos e Entidades públicos é que as Equipes sejam organizadas em equipes de 1º, 2º, 3º níveis, além da equipe monitoramento do ambiente de TI, e, dentro do chamado 3º nível, há uma divisão pelos diversos assuntos, entre os exemplificados anteriormente.

Em se tratando de demanda de Tecnologia da Informação, seja ela iniciada por requisição do usuário de TI, seja deflagrada em virtude de um incidente de TI que pode ser identificado pelo próprio usuário de TI, seja ela identificada pelo monitoramento do ambiente de TI, é comum a necessidade de acionamento de um ou mais dos três níveis de atendimento contratados. É nesse caso, principalmente, que se verifica a tênue sobreposição de atividades e responsabilidades entre os níveis, o que, no caso de uma contratação em lotes separados, pode levar a uma dificuldade de estabelecimento desses limites e, porventura, a uma frustração no atendimento das demandas de TI, nos incidentes e requisições.

Outro dado importante é que, em ambientes de TI maduros, há uma expectativa de que, grande parte das demandas de TI possam ser atendidas já no 1º nível e ainda no primeiro contato estabelecido pelo usuário. Isso representa redução de custos, já que, em regra, o custo dos técnicos de 1º nível é inferior ao daqueles de 2º nível. Por extensão, essa suposta regra também se aplica com relação aos técnicos de 3º nível, que, em geral, são especialistas, com elevado nível de graduação em relação aos primeiros. Além da redução de custos, a possibilidade de atendimento remoto ao usuário de TI já no 1º nível ou 2º nível, e, possivelmente, ainda no seu primeiro contato representam importante fator para contribuir com a satisfação desse mesmo usuário, já que este terá suas demandas atendidas de forma mais célere.

Isso se torna mais viável no modelo de contratação em lote único, quando uma única empresa fica responsável pelos três níveis de atendimento. Assim, teria ela, inclusive, a motivação natural pela redução de custos e maior nível de satisfação do usuário. Nesse caso, os técnicos de 2º e 3º níveis são motivados a documentar e a padronizar procedimentos de atendimento para que possam ser executados pelos técnicos de 1º nível.

No cenário oposto, em que empresas diferentes ficam responsáveis por cada nível, há uma propensão natural a reter o conhecimento e a criar dependência dos profissionais em cada nível, uma vez que a transferência de conhecimento para níveis superiores significa redução de demanda, e consequente redução de faturamento.

Portanto o modelo de lote único é interessante, na medida em que os subitens de serviços a serem executados mantêm uma relação, isto é, de ampla dependência entre si, em que a execução de uma tarefa posterior depende diretamente da execução plena e satisfatória de sua antecessora, razão pela qual deve ser mantida a mesma equipe de pessoas, sob um único controle e supervisão. A opção por lote único pode, inclusive, reduzir atrasos e/ou retrabalho, ambos inerentes às diferenças metodológicas, quando da existência de mais de uma empresa Contratada.

Já quanto ao modelo de remuneração, o pagamento por serviço realizado, em que se toma por base a disponibilidade do serviço medido, via preço fixo por grupo/nível de serviço, associado ao pagamento conjunto com UST, por meio de atividades projetadas, busca uma melhoria contínua do serviço a ser prestado. Situação que poderia não acontecer caso a remuneração fosse

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1414

apenas por UST, uma vez que, quanto maior a quantidade de UST's, maior a remuneração, principalmente em atividades de recuperação do Negócio, que têm peso de complexidade maior.

Quanto ao aspecto da remuneração baseada em preço fixo, é salutar observar que, nesse caso, não haverá simplesmente o pagamento pelo serviço prestado, qual seja ele: atendimento de demandas dos usuários de TI (1º e 2º níveis); operação da infraestrutura de TI (3º nível); monitoramento do ambiente de TI, qualquer que seja o nível de execução desses serviços. É imprescindível que, nesse caso, haja a definição de contrapartidas, que, usualmente, são estabelecidas mediante Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE).

A forma de remuneração por valor fixo condicionada ao cumprimento de NMSE passou a ser de observação obrigatória a partir da publicação da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, que entrou em vigor em 1º de julho de 2021. Essa portaria inclusive foi motivada pelas recomendações dos Acórdãos nº 1.508/2020 e nº 2.037/2019 do TCU/Plenário.

Os Níveis Mínimos de Serviços Exigidos podem ser definidos quando da contratação, de acordo com a necessidade de cada Contratante, mas, de forma geral, vão envolver:

- prazo de atendimento para as demandas de usuários;
- índice de satisfação dos usuários de TI;
- índice de disponibilidade de serviços de TI;
- indicadores de execução de processo de gestão de serviços de TI (por exemplo, vinculação de chamados na base de conhecimento).

É possível pensar que, nesse cenário, a Contratada poderia receber um valor fixo pelo atendimento de demandas dos usuários de TI e pela manutenção da disponibilidade dos serviços de TI sem que, para isso, desprendesse nenhum ou pouco esforço, seja pela inexistência de demandas de usuários, seja pela inexistência da necessidade de intervenção no ambiente de TI. Isso, entretanto, é muito pouco provável, pois o próprio dinamismo das demandas dos usuários de TI, bem como as atualizações tecnológicas, a degradação de desempenho, necessidades de adequações de segurança (mitigação de riscos) e melhor experiência do usuário no uso dos serviços oferecidos, são fatores que determinam que um ambiente de TI deve ser continuamente verificado, mantido e gerido. A esse serviço contínuo denomina-se Operação do Ambiente de TI.

Nesse cenário, o atendimento de demandas de usuários, manutenção da disponibilidade, manutenção/gestão da segurança do ambiente de TIC e melhoria contínua na experiência do usuário, são trabalhos que requerem esforço constante, por meio de atividades operacionais das Equipes Técnicas de TI, ainda que seja difícil e muito relativa a mensuração desses esforços.

Em contrapartida, no cenário em que a precificação é feita por mero esforço, que já fora objeto de análise pelo Acórdão nº 786 /2006 – TCU - Plenário, e mais recentemente pelos Acórdãos nº 1.508/2020 e nº 2.037/2019 do TCU/Plenário, também não há incentivo para a Contratada melhorar os processos de TI, já que mais esforço leva a maior faturamento, que, consequentemente, levará a maior lucro, situação denominada pelos Acórdãos citado de Paradoxo Lucro-Incompetência.

Ademais, a precificação com preço fixo é promissora, já que permitirá ampla concorrência por meio de licitação na modalidade de Pregão Eletrônico, do tipo menor preço, ou seja, definidas as condições de execução dos serviços, a completa descrição do ambiente de TI da Instituição e dos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos, acredita-se que deverá sagrar-se vencedora do certame a licitante que tenha melhor e mais otimizada capacidade operacional, elemento que a levará a ter menor esforço para realização dos serviços e, consequentemente, menor custo diante de suas concorrentes para entregar o mesmo nível de serviço exigido. O levantamento e estudo de Editais de outros órgãos demonstram que tem sido grande a adesão a este modelo de contratação, principalmente no que se refere a contratação em Lote Único, para que desta forma uma única contratada fique responsável para prestação de serviços de TI relacionados a Service Desk e Operação de Infraestrutura.

Cenário 02 - Contratação em Lote Único, baseada em Unidade de Serviço Técnico (UST)

Esta opção mantém as características da contratação em lote único, ou seja, única empresa Contratada responsável pela execução de todos os níveis de serviços, porém com remuneração baseada em Unidade de Serviço Técnico (UST). Essa remuneração está classificada no rol daquelas por esforço, pois trata a UST de uma conversão dos fatores esforço (horas ou minutos) e complexidade envolvidos na execução das atividades técnicas de TI.

A UST é maleável de acordo com cada instituição Contratante, baseia-se em tempo e complexidade de execução e aplica-se a tarefas pré-definidas, que são decompostas em serviços que formam o catálogo de serviços.

A adoção do valor de referência único (UST) visa a facilitar a contabilização dos serviços. Exige do Corpo Técnico Demandante e do Fiscalizador do Contrato o enquadramento do serviço conforme o grau de complexidade definido para sua respectiva execução, bem como a definição do procedente valor de cada uma das fases, conforme disponibilidade do serviço, sua complexidade e periodicidade de sua demanda.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1415

Contudo, o que se observa na prática é um alto risco para a execução do Contrato, bem como maior grau de complexidade e de esforço da própria execução, fiscalização e gestão contratual.

O alto risco para a execução contratual decorre da necessidade de que, em tempo de planejamento da contratação, sejam identificados todos os serviços técnicos possíveis e que, comumente, sejam postos em um rol como o Catálogo Técnico de Serviços de TI, com seu respectivo esforço, complexidade e procedente valor de UST. Entretanto, devido à enormidade de atividades possíveis dentro do ambiente de TI, devido à constante evolução tecnológica e à consequente atualização daquelas atividades, é um trabalho inglório a previsão da totalidade delas e, ainda que feito isso, certamente em pouco tempo, ainda durante a própria execução contratual, estaria o catálogo de serviços defasado.

Como alternativa, algumas Instituições públicas adotam a estratégia de vislumbrar a possibilidade de revisão do Catálogo de Serviços Técnicos e, para isso, buscam definir uma metodologia para que a revisão ocorra. Essa metodologia consiste em estimar o esforço das atividades técnicas, além de correlacionar sua complexidade com outras atividades semelhantes.

Essa metodologia, apesar de parecer promissora, traz para a contratação um custo de transação geralmente difícil de ser equacionado, pois, por meio dela, trabalhar-se-á com dois fatores subjetivos. São subjetivos, porque, para definição do esforço médio de execução da atividade, tomar-se-ia por base a execução realizada por um técnico capacitado que poderia ser mais ineficiente que um par seu com o mesmo nível de capacitação. Além disso, a própria complexidade estabelecida por correlação com outras, poderia levar a opiniões divergentes e infrutíferas para essa correlação.

Em suma, o modelo de remuneração por UST, baseado no esforço de atividades técnicas de TI, demonstra ser de um alto custo operacional, além disso apresenta um alto custo administrativo, no tocante à fiscalização, pois, nesse caso, é preciso entrar no mérito do que, de fato, foi ou não executado, e, caso o tenha sido, com qual qualidade aferida.

No Acórdão nº 916/2015 - TCU – Plenário, foram identificados alguns riscos quanto ao uso da UST em Contratos de sustentação, conforme se segue:

- Serviços que não geram qualquer produto ou resultado aferível: não é viável o pagamento pelo número de ocorrências (quantidade é praticamente impossível de ser monitorada);
- A própria empresa prestadora dos serviços classifica e contabiliza a respectiva quantidade mensal de ocorrências, sem possibilidade de contestação ou de verificação pelo ente público contratante;
- Serviços de sustentação em que, quanto maior o número de chamados a empresa Contratada é solicitada a solucionar, maior será seu faturamento, o que gera conflito de interesses no Contrato;

Como já dito anteriormente, esse modelo de remuneração não é mais recomendado para os serviços de Service Desk e Operação de infraestrutura, a partir de 1º julho de 2021, em razão da vigência da Portaria SGD nº 6.432/2021. Portanto, este cenário está descartado.

Cenário 03 - Contratação em Lote Único, baseada em Itens de Configuração

Esta opção mantém as características da contratação em lote único, porém com remuneração baseada no dimensionamento e na complexidade dos Itens de Configuração do ambiente tecnológico a ser sustentado.

Nesse modelo, define-se uma unidade de medida que é aplicável a toda a gama de serviços de TI a ser contratada, e o valor a ser pago mensalmente irá variar de acordo com o dimensionamento e a complexidade da infraestrutura de TI a ser sustentada.

A metodologia adotada parte do serviço de Tecnologia da Informação mais básico a ser prestado, que é o serviço de Registro e Classificação de Chamados, prestado, normalmente, pela Central de Serviços. A esse serviço atribuiu-se 1 (uma) Unidade de Serviço Universal (USU). Pela aplicação da regra da proporcionalidade, obtêm-se os quantitativos de USU’s necessários à execução de cada um dos tipos de serviços de suporte de 1º, 2º e 3º níveis.

Para o cálculo da quantidade de USU´s necessária à sustentação da infraestrutura centralizada de TI, seleciona-se um subconjunto de seus itens de configuração (IC), considerados como representativos de todo o universo da infraestrutura e, para cada grupo de IC´s, são valoradas a quantidade de objetos do grupo de IC´s, a diversidade tecnológica e a relevância para a infraestrutura.

Ao final do levantamento, obtém-se uma quantidade total de USU´s e, então, a licitação na modalidade de Pregão Eletrônico é efetuada com base no menor valor ofertado pela Unidade de Serviço Universal - USU.

Apesar do benéfico da melhor adequação ao ambiente tecnológico, esse modelo apresenta um risco próprio, que é a possibilidade de gerar conflito de interesse durante a execução do Contrato, já que a empresa Contratada, que cuida de toda a infraestrutura de TI, se beneficia com o aumento de Itens de Configuração instalados no ambiente. Logo, isso requer que a Instituição Contratante implemente processos extremamente rígidos de análise, acompanhamento e fiscalização contratuais, fatores que, de certo modo, vão lhe onerar operacional, processual e administrativamente.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1416

Esses processos rígidos de controle seriam improdutivos na consecução do objetivo principal da contratação, qual seja, o atendimento das demandas dos usuários de serviços de TI e operação e manutenção da disponibilidade dos serviços de TI.

Novamente, como já dito anteriormente, esse modelo de remuneração não é mais recomendado para os serviços de Service Desk e Operação de infraestrutura, a partir de 1º julho de 2021, em razão da vigência da Portaria SGD nº 6.432/2021. Portanto, este cenário está descartado.

Cenário 04 - Contratação em dois Lotes Distintos, um para 1º e 2º níveis e outro para 3º nível

A STI/ANAC já passou pela experiência de ter serviços de TI prestados com base nesse modelo. Ele contemplou 2 (dois) Contratos de prestação de serviços de Tecnologia da Informação: uma empresa prestava o serviço de atendimento e suporte de 1º e 2º nível (ou seja, suporte ao usuário de TI) - Contrato nº 02/ANAC/2013, e outra prestava o suporte de 3º nível e monitoramento do ambiente de TI (ou seja, operação do Data Center) - Contrato 46/ANAC/2012.

Ambos os Contratos se valiam do modelo de remuneração por esforço, que consistia na unidade de medida UAT (Unidade de Atendimento Técnico) para o Contrato nº 02/ANAC/2013, e na unidade de medida UST (Unidade de Serviço Técnico) para o Contrato nº 46/ANAC/2012. Apesar de terem nomes diferentes, UAT e UST, essas unidades de medida tinham concepções similares, e passavam pelo esforço e complexidade das atividades de TI para se obter seus valores.

Pela experiência na gestão de ambos os Contratos, percebeu-se que as demandas não eram atendidas da forma mais eficiente, haja vista a consecução do paradoxo Lucro-Incompetência. O atendimento das demandas requeria a atuação operacional das duas empresas Contratadas em vários momentos no fluxo de atendimento, e isso exigia de ambas o conhecimento tanto técnico quanto de negócio da demanda. Assim, a existência de vários pontos de relacionamento entre as Contratadas no fluxo operacional provocava impacto na qualidade e no prazo de atendimento da demanda, além disso acarretava uma maior complexidade na resolução de conflitos e prejudicava a respectiva gestão contratual.

A morosidade do atendimento se tornava mais evidente quando do encaminhamento de pequenas demandas, devido ao envolvimento de duas empresas. Nesse cenário, não havia sinergia e faltava fluidez no atendimento, cenário idêntico ao que ocorria para incidentes com alto impacto, casos em que existia por parte da ANAC a necessidade de um atendimento urgente.

Em suma, a experiência pretérita da STI/ANAC com esse modelo de contratação, não trouxeram os melhores resultados e benefícios conforme esperava-se. Ao contrário, as dificuldades de execução e gestão contratual foram superiores aos benefícios.

Quanto à suposta possibilidade do parcelamento em lotes separados, que atenda aos preceitos da Lei nº 8.666/1993 sob o ponto visto técnico, em contraponto, no tocante ao caso concreto em tela, há um inter-relacionamento e interdependência entre os serviços contratados e é, praticamente, impossível estabelecer os limites nessa relação, por serem extremamente tênues os pontos de onde se iniciam e onde terminam as repercussões entre um e outro elemento envolvido.

Nesse caso, caem por terra os argumentos a favor da separação dos serviços em lotes distintos, e torna-se uma possibilidade o agrupamento dos itens em lote único, conforme restou entendido nos termos do Acórdão nº 1094/2004 – TCU – Plenário - pelo voto do Ministro Relator Augusto Sherman Cavalcanti, a seguir in verbis:

> *"**Acórdão nº 1094/2004 – TCU – Plenário***
> *(...)*
> *44. Nos termos da Lei de Licitações, a divisão do objeto em itens destina-se ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade. Veja-se que a Concorrência 01/2004 obedeceu à disposição da lei ao parcelar o objeto. Contudo, a existência de quesitos de avaliação impertinentes faz com que a empresa concorrente em um determinado item precise comprovar também a aptidão em outros aspectos, concernentes aos demais itens do objeto, porém estranhos ao item por ela pleiteado. Assim, a empresa acaba por ser obrigada a atender às exigências relativas a várias parcelas do objeto simultaneamente, o que restringe o universo de licitantes e neutraliza os benefícios originalmente pretendidos com a divisão.* ***Na prática, o parcelamento do objeto torna-se inócuo.*** *" **(g.n.)***

Cenário 05 - Execução de serviços técnicos pelo próprio Quadro de Servidores da ANAC

O próprio quadro de servidores efetivos da ANAC e seus colaboradores ocupantes de cargos ou funções comissionadas não dispõe de quantitativo necessário nem de perfil profissional capazes para assumir as responsabilidades e para executar as atividades que são objeto desta pretensa contratação.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1417

Atualmente a STI conta com seguinte cenário de pessoal e força de trabalho.

Tabela 12 - Quadro de colaboradores da STI (balanço de abril/2021).

Tabela 7 - Quadro de colaboradores da STI (balanço de 2021).					
Lotação / Exércicio	**Servidor Efetivo**	**Servidor comissionado**	**Terceirizado**	**Estagiário**	**Subtotal**
STI	-	1	1	-	2
STI/GTPP	10	-	4	2	16
STI/GESI	8	-	40	2	50
STI/GEIT	8	1	44	2	54
Total					122

Nessa situação bastante extrema, caso houvesse o intuito de esse Quadro próprio da Agência se incumbir dessas atividades e assunção dessas responsabilidades, haveria significativa quebra de nível de serviço de TI prestado pela Instituição, em âmbitos tanto interno quanto externo, larga possibilidade de indisponibilidade desses mesmos serviços e alto risco de comprometimento de atendimento das demandas externas exigidas da Agência, haja vista, inclusive, aqueles fatores outrora mencionados: quantitativo necessário e perfil profissional capazes.

Somam-se a isso fatores relacionados à gestão de pessoas, em especial, no Serviço Público, como execução de atividades profissionais fora do horário legal e habitual de trabalho; pronta restituição de pessoal em caso de eventuais vacâncias ou ausências motivadas por ordem médica, férias, licenças, demais afastamentos legais, faltas injustificadas ou não, entre outras situações que configurariam grave prejuízo à execução daqueles serviços, ainda que houvesse devida penalização sobre a remuneração do respectivo servidor. A isso se acresce a situação de reposição daquele Quadro, ou seja, por um procedimento viável, nesse caso, somente por meio concurso público, isto é, um processo moroso, dependente da aprovação legal, de disponibilidade orçamentária, de uma série de ritos processuais, fases e etapas e sujeito a impugnações e a ações judiciais.

Por outro prisma de análise o fato é que atualmente o quadro de servidores efetivos da Agência e de seus colaboradores ocupantes de cargos ou funções comissionadas é, essencialmente, vinculado ao exercício dos papéis e atividades de planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de TI, consoante às, outrora apresentadas, disposições do Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967, especificamente em seus §§ 7º e 8º de seu art. 10.

Ademais, conforme já fora abordado neste Estudo Técnico, verifica-se que a execução indireta dos serviços em questão está amparada nas disposições do Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997.

Na esteira dessa linha argumentativa, vale destacar a seguinte demonstração quantitativa de que trata a Resolução nº 211, de 15/12 /2015, do Conselho Nacional de Justiça – CNJ – acerca de referenciais mínimos do Quadro Permanente de Servidores para a força de trabalho de Tecnologia da Informação:

> “Resolução CNJ nº 211, de 15 de dezembro de 2015
>
> ANEXO
> FORÇA DE TRABALHO DE TIC - Quadro Permanente de Servidores Referenciais Mínimos”

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1418

TOTAL DE USUÁRIOS DE RECURSOS DE TIC	MÍNIMO DA FORÇA DE TRABALHO DE TIC (EFETIVOS, COMISSIONADOS E TERCEIRIZADOS)	MÍNIMO NECESSÁRIO DE SERVIDORES DO QUADRO PERMANENTE
Até 500	7,00%	4,55%
Entre 501 e 1.500	4,00% + 15	2,60% + 9,75
Entre 1.501 e 3.000*	3,00% + 30	1,95% + 19,5
Entre 3.001 e 5.000	1,50% + 75	0,975% + 48,75
Entre 5.001 e 10.000	1,00% + 100	0,65% + 65
Entre 10.001 e 20.000	0,50% + 150	0,325% + 97,5
Entre 20.001 e 40.000	0,25% + 200	0,1625% + 130
Acima de 40.000	0,10% + 260	0,065% + 169

**Faixa do quantitativo em que estaria inserida a ANAC*

Verifica-se, portanto, que, para a realidade da ANAC, que tem cerca de 2.400 (dois mil e quatrocentos) usuários, a força de trabalho mínima seria de 102 (cento e dois) colaboradores, destas quais 67 (sessenta e sete) deveriam ser de seu próprio Quadro de Servidores. Considerando que atualmente a STI/ANAC tem 28 servidores efetivos e comissionados, observa-se que está defasada em relação aos 67 servidores mínimo do quadro permanente, e muito aquém dos 102 (cento e dois) servidores se houvesse a decisão de executar os serviços de suporte de TI exclusivamente com o quadro permanente. Neste caso, a contratação de serviços de suporte aos usuários e operação da infraestrutura dos serviços de TI é condição necessária para que a STI tenha a consecução de suas atribuições.

Uma vez que o CNJ e os órgãos do judiciário apresentam peculiaridades e uma realidade bastante diferente daquela da ANAC, esse demonstrativo foi utilizado neste Estudo Técnico apenas como referencial.

DETALHAMENTO DAS ALTERNATIVAS EXISTENTES

Considerando os cinco cenários elencados e analisados anteriormente, a tabela seguinte representa uma análise objetiva para alguns requisitos elencado no Inciso II do Art. 11 da IN nº 01/2019 da SGD/ME.

Tabela 13 - Comparação de alternativas existentes em relação aos critérios da IN nº 01/2019.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1419

Requisito	Cenário	SIM	NÃO	Não se aplica
A solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública Federal?	1	X		
	2	X		
	3		X	
	4	X		
	5	X		
A solução está disponível no Portal de Software Público Brasileiro?	1			X
	2			X
	3			X
	4			X
	5			X
A Solução é um software livre ou software público?	1			X
	2			X
	3			X
	4			X
	5			X
A solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos padrões e-PING e e-MAG?	1			X
	2			X
	3			X
	4			X
	5			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (Quando houver necessidade de certificação digital).	1			X
	2			X
	3			X
	4			X
	5			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ? (Quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	1			X
	2			X
	3			X
	4			X
	5			X

Observa-se que neste ponto, os requisitos na sua maioria se referem a soluções de TI que correspondam a aquisição de software e /ou hardware. A contratação hora em análise é predominantemente de serviço técnico especializado, portanto, os requisitos se caracterizam como "não se aplica" a esta.

ANÁLISE E COMPARAÇÃO DO CUSTO TOTAL DE PROPRIEDADE (TCO - Total Cost of Ownership)

Para comparação do TCO para esta contratação foram pesquisadas contratações similares de outros órgãos e entidades da APF utilizando principalmente os recursos do Portal de "Painel de Preços" (sítio: paineldeprecos.planejamento.gov.br). As contratações que tiveram objetos similares foram analisadas por meio do seu Edital e Termo de Referência quanto os modelos de contratação (cenário), quanto ao escopo, quanto a precificação, quanto ao modelo de execução do contrato.

Destaca-se também que, durante as fases de elaboração deste Estudo Técnico, foram empreendidas visitas a Órgãos e a Entidades da Administração Pública Federal e realizadas pesquisas com o fito de verificar e conhecer, in loco, a adequação, a execução, os resultados, o desempenho, relativos aos respectivos modelos adotados de prestação desses serviços.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1420

Foram objeto de análise os respectivos Custos Totais de Propriedade dos modelos do objeto em questão adotados por Órgãos e Entidades da Administração Pública Federal, a saber:

Tabela 14 - Comparação de contratações similares na APF.

ÓRGÃO	UASG	Pregão Eletrônico	Valor estimado (R$)	Valor contratado (R$)	Deságio (redução)	Vigência (meses)
BACEN	179087	67/2018	49.446.742,56	30.443.731,60	38,43%	24
MEC-INES/RJ	152005	10/2018	217.736,16	184.989,00	15,04%	12
DPF	200342	02/2020	15.263.602,13	10.389.000,00	31,94%	12
SEBRAE-MG	289010	27/2020	6.781.369,92	6.004.025,76	11,46%	48
TRE-PE	070010	08/2019	978.613,87	606.671,38	38,01%	12
IPEA	113601	04/2019	3.244.617,35	2.055.393,36	36,65%	12
VALEC	275075	10/2019	16.111.852,27	7.917.302,40	50,86%	36
IBGE	114601	05/2020	13.884.129,00	4.587.181,20	66,96%	36
EBSERH	155007	17/2020	9.867.669,86	4.929.505,00	50,04%	24

Foram comparadas as contratações quanto aos aspectos do modelo de contratação, sua abrangência de serviços, formas de remuneração e de apuração dos resultados. Também foram verificados aspectos da abrangência do serviço contrato, se tem Serviço de Atendimento Remoto, Serviço de Atendimento Presencial, Serviço de Sustentação ou Operação de Data Center, se tem Serviço de Monitoração, ou até se tem serviço de execução de demandas de projetos. Também foram observados os aspectos da capilaridade de cada órgão e abrangência do serviço frente ao território nacional, a quantidade de usuários de TI e de computadores a serem mantidos, além de aspectos exigidos nos editais, tais como URA para atendimento de chamadas, ferramentas de gestão (ITSM) ou de monitoração.

A tabela a seguir traz um resumo comparativo dessas contratações. Esta tabela apresenta parte dos dados coletados. A planilha completa de comparação está anexada a este documento, para eventual consulta.

Tabela 15 - Comparação de Editais com serviços semelhantes - parte 1.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1421

	ÓRGÃO	DPF	SEBRAE-MG	TRE-PE	IPEA	VALEC
Informações do Pregão	UASG	200342	289010	070010	113601	275075
	PE	022020	272020	082019	042019	102019
	Valor estimado	R$ 15.263.602,13	R$ 6.781.369,92	R$ 978.613,87	R$ 3.244.617,35	R$ 16.111.852,27
	Valor contratado	R$ 10.389.000,00	R$ 6.004.025,76	R$ 606.671,38	R$ 2.055.393,36	R$ 7.917.302,40
	Deságio (redução)	31,94%	11,46%	38,01%	36,65%	50,86%
	Vigência (meses)	12	48	12	12	36
	Vencedor	07.171.299/0001-96 CENTRAL ITTECNOLOGIADAINFORMACAOLTDA	19.570.803/0001-00 - MICROCITY COMPUTADORES E SISTEMAS LTDA	03.399.966/0001-31 - TECHCOM TECNOLOGIA E INFORMATICA EIRELI	03.143.181/0001-01 - CAST INFORMATICA S/A	00.308.141/0009-23 - CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVICOS LTDA 07.171.299/0001-96 CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA
Atendimento Remoto (1º nível)	Tem?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
	Qtde	12	1	-	12	36
	Unidade	Serv. Mensal	Serv. Mensal	-	Ser. Mensal	Ser. Mensal
	Qtde Profissionais	13			2	3
	Abrangência (# UF)	27				2
	Qtde Usuários					
	Qtde chamados/ano	22.000				8110
	Valor unitário contratado	R$ 88.421,16	R$ -	R$ -	R$ 28.631,87	R$ 49.444,44
	Valor/mês contratado	R$ 88.421,16		R$ -	R$ 28.631,87	R$ 49.444,44
	Valor anual contratado	R$ 1.061.053,92		R$ -	R$ 343.582,44	R$ 593.333,28
Atendimento Presencial (2º nível)	Tem?	SIM	SIM	NÃO	SIM	SIM
	Qtde	1		-	12	36
	Unidade	Serv. Mensal	Serv. Mensal	-	Serv. Mensal	Serv. Mensal
	Qtde Profissionais	11			5	4
	Valor unitário contratado	R$ 79.789,64		R$ -	R$ 38.439,96	-
	Valor/mês contratado	R$ 79.789,64		R$ -	R$ 38.439,96	-
	Valor anual contratado	R$ 957.475,68		R$ -	R$ 461.279,52	-
Operação de infraestrutura (3º nível)	Tem?	SIM	NÃO	SIM	SIM	SIM
	Qtde	1	-	1.697	12	36
	Unidade	Serv. Mensal	-	UST/mês	Serv. Mensal	Serv. Mensal
	Qtde Profissionais	41	-		7	12
	Valor unitário contratado	R$ 472.335,32	-	R$ 29,80	R$ 80.370,95	R$ 170.480,63
	Valor/mês contratado	R$ 472.335,32	-	R$ 50.555,95	R$ 80.370,95	R$ 170.480,63
	Valor anual contratado	R$ 5.668.023,84	-	R$ 606.671,38	R$ 964.451,40	R$ 2.045.767,52
Serviços de Monitoração	Tem ?	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM
	Regime	24x7	-	-	24x7	24x7
	Qtde Profissionais	9	-	-	2	1,5
	Valor mensal	R$ 99.299,96	R$ -	R$ -	-	-
	Valor anual	R$ 1.191.599,52	R$ -	R$ -	-	-
Demandas Projetizadas	Tem?	NÃO		NÃO	SIM	SIM
	Qtde	-		-	3.000	6.000
	Unidade	-		-	UST	HSP
	Valor unitário contratado	-		R$ -	R$ 124,92	R$ 40,00
	Valor/mês contratado	-		R$ -	R$ 31.230,00	R$ 6.666,67
	Valor anual contratado	-		R$ -	R$ 374.760,00	R$ 80.000,00
Outras informações	# UF			PE		
	Qtde Usuários		480	1.500		
	Qtde Computadores			1.700		
	Requer ITSM			NÃO		SIM
	Valor do ITSM			R$ -		-
	URA			NÃO		
	Especifica ou Estima Salár	SIM		NÃO		

Tabela 16 - Comparação de Editais com serviços semelhantes - parte 1.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1422

IBGE	EBSERH	MEC-INES/RJ	BACEN ITEM 1 - Monitoração de TIC ITEM 2 - Suporte Infra	MÉDIAS/MEDIANAS
114601	155007	152005	179087	-
052020	172020	102018	672018	-
R$ 13.884.129,00	R$ 9.867.669,86	R$ 217.736,16	R$ 49.446.742,56	**R$ 12.866.259,24**
R$ 4.587.181,20	R$ 4.929.505,00	R$ 184.989,00	R$ 30.443.731,60	**R$ 7.457.533,30**
66,96%	50,04%	15,04%	38,43%	**37,71%**
36	24	12	24	**12**
00.308.141/0001-76 - CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVICOS LTDA	37.057.387/0001-22HEPTA TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA	06.556.008/0001-15 - C GALATI EIRELI	58.069.360/0001-20 - STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMATICA S.A. 24.054.324/0001-70 - INTELIT SERVICE LTDA	-
NÃO	SIM	NÃO	NÃO	-
	24	-	-	
	Ser. Mensal	-	-	
	3			
	1			
	4.763			
	R$ 12.188,16	R$ -	R$ -	
	R$ 12.188,16	R$ -	R$ -	R$ 44.671,41
	R$ 146.257,92	R$ -	R$ -	R$ 536.056,89
NÃO	SIM	SIM	NÃO	**SIM**
	24	8.448	-	-
	Serv. Mensal	horas/ano	-	**Serv. Mensal**
	6			
	R$ 28.670,22	-	R$ -	-
	R$ 28.670,22	R$ 15.415,75	R$ -	**R$ 40.578,89**
	R$ 344.042,64	R$ 184.989,00	R$ -	**R$ 486.946,71**
SIM	SIM	NÃO	SIM	**SIM**
355.320	24	-	1.516.640	
UST	Serv. Mensal	-	UBCS	
	13			
R$ 12,91	R$ 164.537,65	R$ -	R$ 17,24	
R$ 127.421,70	R$ 164.537,65	R$ -	R$ 1.089.453,07	**R$ 307.879,32**
R$ 1.529.060,40	R$ 1.974.451,80	R$ -	R$ 13.073.436,80	**R$ 3.694.551,88**
NÃO	SIM	NÃO	SIM	
	24x7			
	-			
	-	R$ -	179.035,75	**R$ 139.167,86**
	-	R$ -	R$ 2.148.429,00	**R$ 1.670.014,26**
NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	
		-	-	
		-	-	
		R$ -	R$ -	
		R$ -	R$ -	**R$ 18.948,33**
		R$ -	R$ -	**R$ 227.380,00**
		-	DF/RJ/SP	
18.936		1.360	-	
10.900		1.000	-	
		-	NÃO	
		R$ -	-	
		NÃO	NÃO	
		SIM	SIM	

Vale notar que a estimativa de preços baseada na comparação com contratações similares torna-se bastante complexa e relativamente imprecisa, em razão da diversidade e peculiaridade próprias de cada ambiente de Tecnologia de Informação, como, por exemplo, tecnologias implementadas, quantidades de equipamentos instalados e em uso, quantitativo de usuários, distribuição geográfica do atendimento a usuários, entre outros inerentes.

É possível, contudo, observar um número relevante de órgãos que tem adotado o cenário de contratação dos serviços de infraestrutura (atendimento aos usuários remoto e presencial - service desk, o serviço de operação de infraestrutura, a monitoração de TI, e as demandas de projeto), tratado neste estudo como cenário de contratação em lote único. São exemplos desses, o Polícia Federal, IPEA e EBSERH.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1423

É possível também observar um número razoável de órgãos que têm adotado a forma de remuneração de "Serviço Mensal", quer seja diretamente em valores de moeda nacional (R$ - Real), ou quer seja em unidade de medida de serviço técnico (UST). Em comum, essas formas de remuneração tem um valor estabelecido previamente, e este sofre descontos ou glosa, conforme não se atinge os níveis de entrega solicitados.

Portanto, para o balizamento de preços baseado em Contratos já firmados por outras Instituições governamentais, utilizaram-se processos em que o objeto é a contratação baseadas em serviço fixo mensal que incluem serviço de 1º, 2º e 3º nível e serviço de monitoração em regime 24x7. Ressalvada a complexidade e imprecisão de comparar os editais entre si e entre a necessidade da ANAC, de forma empírica tentou-se relacionar contrações que se aproximam das necessidades da ANAC:

Tabela 17 - Valores de contratos com remuneração fixa mensal.

ÓRGÃO	UASG	Pregão Eletrônico	Valor contratado (R$)	Vigência (meses)	Valor mensal contratado (R$)
DPF	200342	02/2020	10.389.000,00	12	865.750,00
IPEA	113601	04/2019	2.055.393,36	12	171.282,78
VALEC	275075	10/2019	7.917.302,40	36	219.925,07
EBSERH	155007	17/2020	4.929.505,00	24	205.396,04
ANAC	113214	22/2019	7.873.360,80	24	328.056,70
				MÉDIA →	358.082,12

Contudo, verifica-se entre essas contratações que ainda uma considerável discrepância de valores, que é reflexo da especificidade de cada órgão. Por esse motivo não é viável a estimativa de valor da contratação apenas pelos valores de contratações feitas por outros órgãos da APF.

Visando a harmonizar critérios compatíveis com aqueles defendidos pelos termos da Instrução Normativa nº 01/2019 da SGD /ME, a fim de assegurar, em âmbito legal, a exequibilidade contratual, a racional e adequada remuneração, adequados aos respectivos modelos de execução, almeja a STI/ANAC efetuar pesquisa junto a empresas da iniciativa privada que, tradicionalmente, prestam serviços similares ou idênticos àqueles por ela pretendidos, a fim de apurar a estimativa prevista para a contratação.

10. Descrição da solução como um todo

A contratação deverá ser composta pelo seguintes serviços.

Tabela 18 - Itens de serviço necessários para a contratação.

DESCRIÇÃO	Unidade de Medida	QTD
ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO	Serviço Mensal	24
ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL	Serviço Mensal	24
OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL)	Serviço Mensal	24
MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)	Serviço Mensal	24

A descrição da solução como um todo, conforme evidenciado nos Estudos Técnico Preliminares, abrange a prestação do serviço de Service Desk e de Operação de Infraestrutura de TIC, incluindo monitoração do serviços de TIC, para garantir a efetiva

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1424

prestação dos serviços de TIC da ANAC para seus usuários internos (servidores e colaboradores) e para os usuários externos (regulados e cidadãos).

Os serviços objetos da presente contratação têm como objetivo, manter todo o ambiente de TIC deste órgão em pleno funcionamento, mantendo os serviços disponíveis a todas as áreas de negócio da ANAC, de acordo com os parâmetros de Níveis Mínimos de Serviços Exigidos - NMSE definidos neste Termo de Referência. Para atender a esse objetivo, a CONTRATADA será responsável, no mínimo a:

1. Realizar atendimento remoto;
2. Realizar atendimento presencial;
3. Desenvolver atividades proativas para manutenção, continuidade e evolução da infraestrutura e serviços de TIC da CONTRATADA sobe sua responsabilidade;
4. Propor, documentar, implantar, verificar e aprimorar processos e procedimentos operacionais que garantam a eficiência, eficácia e efetividade dos serviços de TIC sob sua responsabilidade;
5. Realizar o levantamento e documentar dos serviços de TIC existentes no ambiente da CONTRATADA, bem como propor e implantar novos serviços;
6. Realizar a monitoração dos níveis de serviço entregues, de acordo com parâmetros e indicadores estabelecidos na presente contratação;
7. Atuar na identificação, registro e tratamento de incidentes que afetem os serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;
8. Atuar na identificação, registro e tratamento de incidentes de segurança que afetem os serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;

Acompanhamento do nível de satisfação dos usuários sobre os serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;
O modelo de trabalho proposto é focado em resultados, onde os serviços mensais de atendimento aos usuários de TIC em todos os níveis além da operação do ambiente de TIC deste órgão serão avaliados quanto à qualidade e disponibilidade dos serviços entregues, com base nos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos – NMSE, com glosas específicas por não cumprimento dos resultados esperados ou de obrigações não entregues.

SERVIÇOS

ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO: Responsável pelo suporte e atendimento de TIC telefônico e remoto aos usuários internos da ANAC e encaminhamento dos chamados para torres de serviço mais especializada conforme o caso. Este serviço deverá apresentar características de ser resolutivo quanto a solicitação ou incidente apresentado pelo usuário;

ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL: Responsável pelo suporte e atendimento de TIC presencial, com maior especialidade e conhecimento, para os usuários internos da ANAC. É responsável também pelo encaminhamento dos chamados para torres de serviço mais especializada conforme o caso;

OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL): Caracteriza-se por suporte técnico especializado para soluções e serviços de TIC. A operação de infraestrutura de TI compreende as atividades rotineiras de manutenção e garantia da boa execução das soluções e serviços de TI, bem como da identificação, análise detalhada (troubleshooting) e correção de problemas e de incidentes. Também é deste nível de atendimento a responsabilidade por emissão de relatórios periódicos ou sob demanda. Também devem atender às demandas e aos incidentes oriundas do Service Desk, conforme catálogos de serviços. Devido ao grande número de soluções de TIC, a complexidade dessas e ao alto grau de especialidade necessário para sua operação, essas são segregadas em Torres de Serviço de Suporte, sendo elas:

APOIO AO PROCESSO DE EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO: Responsável pela coordenação, monitoração e garantia da eficiência, eficácia e qualidade do processo de Cumprimento de Requisição para os usuários de TI da ANAC.

APOIO AO PLANEJAMENTO E A GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC: Responsável por garantir a execução dos processos ITIL e outros processos adotados para gestão de serviços de TI, bem como acompanhamento e mediação desses. Deve identificar pontos de melhoria para os processos. Deve apoiar a implantação de novos processos. É também responsável pela operação, administração e configuração da ferramenta de ITSM da ANAC, bem como dos processos de Service Desk, Catálogos de Serviços.

APOIO À GESTÃO DO CONHECIMENTO E DOCUMENTAÇÃO DE TI: Responsável pela garantia de execução dos processos de gestão do conhecimento por parte dos serviços relacionados ao contrato. Também é responsável pela definição de padrões de documentação dos serviços de TI, elaboração de documentações, procedimentos operacionais, e demais documentos necessários a boa gestão do conhecimento relacionado aos serviços de TI.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1425

Suporte a Redes locais, MAN, WAN e SD-WAN: Responsável pelas atividades de operação de infraestrutura de redes de comunicação incluindo equipamentos de rede LAN, MAN, WAN e Internet, SD-WAN, serviços básicos de rede, tais como DHCP e DNS.

Suporte a Telefonia e Videoconferência: Responsável pelas atividades de operação de infraestruturas e serviços de telefonia VoIP e de Videoconferência.

Suporte a Ambientes de Data Center e Sistemas Operacionais: Responsável pela administração dos aspectos físicos dos espaços dedicados ao processamento de dados (Data Center e CPD) da ANAC, bem como suas instalações (facilities). Responsável também pela operação de equipamentos servidores físicos e virtuais, solução de virtualização, além do suporte e administração de sistemas operacionais Microsoft Windows e Linux.

Suporte a Ativos de Segurança de Redes: Responsável pelas atividades de operação e assessoria técnica para ativos que garantem ou monitoram a segurança da infraestrutura e serviços de TIC, tais como firewalls, IDS, IPS e demais ferramentas de segurança em uso. Responsável também pela análise e tratativa de eventos de violação de segurança da informação relativas aos ativos de TIC.

Suporte a Armazenamento de Dados e Backup: Responsável pela operação da infraestrutura de armazenamento de dados do tipo storage, redes de dados do tipo SAN, solução de backup automatizado, incluído dispositivos de armazenamento em fita e em disco, e a fins.

Suporte ao Ambiente Colaborativo: Responsável pela operação de soluções de TI diretamente relacionadas aos serviços colaborativos de TI, tais como: compartilhamento de arquivos, correio eletrônico, mensagem instantânea, entre outros. É responsável também pela administração e operação do serviço de diretório utilizado pela ANAC.

Suporte a Produção e Deploy de Aplicações Corporativas: Responsável pela administração do ambiente de operação para aplicações e sistemas utilizados na ANAC, em especial aquelas desenvolvidas e mantidas pela equipe da ANAC, realizando quando solicitado a implantação de novas versões dessas aplicações e sistemas. É responsável também pelo suporte a infraestrutura de sites Web e ferramenta de ALM.

Suporte a Produção e Deploy de Aplicações de Mercado: Responsável pela administração do ambiente de operação para aplicações e sistemas utilizados na ANAC, em especial aquelas obtidas externamente por contratação, aquisição ou outros mecanismos, inclusive aquelas de software livre, realizando quando solicitado a implantação de novas versões dessas aplicações e sistemas. É responsável também pelo suporte a infraestrutura de CMS, solução de RAD (Oracle APEX) e sistemas específicos de aviação civil.

Suporte à Segurança, Orquestração e Automação de Aplicações: Responsável pela administração da segurança de infraestrutura dos servidores, bancos de dados e demais componentes das aplicações da ANAC. Responsável também pela administração e suporte dos serviços de orquestração de aplicações, em especial orquestração de containers, e serviços de automação de infraestrutura.

Suporte à Administração de Banco de Dados: Responsável pelas atividades de operação e assessoria técnica, administração de usuários, erros, e performance dos ambientes de Bancos de dados (SGBD – Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados) da ANAC, quer seja banco de dados relacional, objeto-relacional, NoSQL.

Suporte à Ferramentas de Tratamento e Análise de Dados: Responsável pela administração e suporte de infraestrutura de soluções de Data Warehouse, Business Intelligence, descoberta e visualização de dados, e outras ferramentas específicas de tratamento de dados.

Suporte a Monitoração de Serviços de TI: Responsável pelo suporte de infraestrutura de soluções de monitoração de disponibilidade, capacidade e desempenho adotadas pela STI/ANAC.

MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC): Responsável pelo acompanhamento contínuo, em regime 24x7, da disponibilidade e condições adequadas de execução dos serviços de TIC, bem como pela atuação imediata quando da observação de evento que causam indisponibilidades, queda de desempenho ou violação de segurança dos serviços de TIC;

11. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

A contratação deverá ser feita por valor fixo mensal conforme orientação da Portaria nº SGD/ME nº 6.432/2021, e, portanto, não há uma especificação de unidade de medida propriamente dita, nem tão pouco quantidades a serem contratadas.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1426

Contudo, para fins de precificação são relevantes algumas informações de quantitativos de demandas e esforço de trabalho estimado. Entre essas informações estão:

- Quantitativo de usuários na ANAC
- Localidades e endereços de atendimento e prestação de serviço
- Horário de atendimento
- Detalhamento do quantitativo, marcas, modelos, capacidade dos ativos de TI dos Data Centers da ANAC
- Histórico de demandas do Service Desk (catálogo de Serviços)

Essas e outras informações estarão detalhadas no Anexo de Inventário do Ambiente Tecnológico e Serviços de TI.

Também são bastante relevantes para a precificação dos serviços pelas licitantes, é o trabalho de estimativa de esforço de trabalho, o quantitativo de profissionais, perfis profissionais para a formação de equipe técnica. Esses dados já foram apresentados neste estudo técnico, na seção de Requisitos Tecnológicos e Requisitos de Formação da Equipe.

12. Estimativa do Valor da Contratação

Para obter a estimativa da contratação, primeiramente foi feita a análise de contratações similares nos anos de 2019 e 2020, em consulta ao portal de Painel de Preços (paineldeprecos.planejamento.gov.br/) buscando pelo CATSER nº 26980 (Serviços Técnicos Especializados e Continuados de Central de Serviços de TIC), e CATSER nº 27014 (Gerenciamento de Infraestrutura de TIC).

Foram observados aproximadamente 20 Termos de Referências, e desses 9 apresentaram características mais próximas as características da contração pretendida pela STI/ANAC. A análise desses editais foi considerada anteriormente na seção de ANÁLISE DAS ALTERNATIVAS EXISTENTES, e estão detalhadas no arquivo anexo **Comparativo_de_editais_Suporte_TI_2021.xlsx**.

Em relação a estimativa do valor da contratação a partir dessas outras contratações, não se mostrou viável qualquer inferência de valores, já que apesar de a maiorias das contratações serem feitas com o modelo de remuneração, cada órgão tem necessidades específicas e o conjunto de variáveis a ser considerada é relevante para esse tipo de contratação.

Por outro lado, o modelo de contratação por valor fixo mensal que se tornou de observação obrigatória pela Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, considera que a formação de preço da contratação dever ser feito por meio da PLANILHA SIMPLIFICADA PARA ESTIMATIVA DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO. Neste caso, com base nas estimativas de quantitativo de profissionais feitas neste estudo técnico se obteve, e considerando os valores de salário médio pesquisado pela SGD/ME, se obteve os seguintes valores para cada um dos 4 itens da contratação:

ITEM 1	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO			Fator K:	2,28
	Perfil	Salário de referência (A)	Qtde (B)	Custo unitário mensal do Perfil (C)	Custo total mensal por Perfil (D = C x B)
1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	R$ 1.327,64	0,8	R$ 3.027,02	R$ 2.421,62
2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R$ 1.601,68	1,1	R$ 3.651,83	R$ 4.017,01
3	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R$ 2.434,68	0,8	R$ 5.551,07	R$ 4.440,86
		Quantitativo Total Equipe:	2,7	Custo Total mensal: (F)	R$ 10.879,49

Outros itens de custo		
	Descrição	Custo mensal (E)
1	Não se verifica	R$ -
2		
	Custo mensal Total Outros Itens: (G)	R$ -
	Custo Mensal Total do ITEM 1	R$ 10.879,49

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1427

ITEM 2	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL			Fator K:	2,28
	Perfil	Salário de referência (A)	Qtde (B)	Custo unitário mensal do Perfil (C)	Custo total mensal por Perfil (D = C x B)
1	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Júnior	R$ 1.352,79	3,7	R$ 3.084,36	R$ 11.412,14
2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R$ 1.601,68	8,8	R$ 3.651,83	R$ 32.136,11
3	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R$ 2.434,68	4,5	R$ 5.551,07	R$ 24.979,82
		Quantitativo Total Equipe:	**17**	**Custo Total mensal: (F)**	**R$ 68.528,06**

Outros itens de custo		
	Descrição	Custo mensal (E)
1	Não se verifica	R$ -
2		
	Custo mensal Total Outros Itens: (G)	R$ -
	Custo Mensal Total do ITEM 2	**R$ 68.528,06**

ITEM 3	OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL)			Fator K:	2,28
	Perfil	Salário de referência (A)	Qtde (B)	Custo unitário mensal do Perfil (C)	Custo total mensal por Perfil (D = C x B)
1	Administrador de banco de dados - Júnior	R$ 3.348,94	0,9	R$ 7.635,58	R$ 6.872,02
2	Administrador de banco de dados - Pleno	R$ 6.091,28	2,2	R$ 13.888,12	R$ 30.553,86
3	Administrador de banco de dados - Sênior	R$ 8.090,91	1,3	R$ 18.447,27	R$ 23.981,46
4	Administrador de sistemas operacionais Júnior	R$ 2.419,78	1,2	R$ 5.517,10	R$ 6.620,52
5	Administrador de sistemas operacionais Pleno	R$ 4.276,60	3	R$ 9.750,65	R$ 29.251,94
6	Administrador de sistemas operacionais Sênior	R$ 7.792,92	1,8	R$ 17.767,86	R$ 31.982,14
7	Administrador em segurança da informação -Júnior	R$ 4.000,00	1,1	R$ 9.120,00	R$ 10.032,00
8	Administrador em segurança da informação -Pleno	R$ 5.759,08	3,3	R$ 13.130,70	R$ 43.331,32
9	Administrador em segurança da informação -Sênior	R$ 8.079,37	2,9	R$ 18.420,96	R$ 53.420,79
10	Analista de redes e de comunicação de dados Júnior	R$ 2.390,26	0,5	R$ 5.449,79	R$ 2.724,90
11	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	R$ 3.702,08	2,5	R$ 8.440,74	R$ 21.101,86
12	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	R$ 6.421,60	1,6	R$ 14.641,25	R$ 23.426,00
13	Analista de sistemas de automação - Júnior	R$ 2.623,50	0,6	R$ 5.981,58	R$ 3.588,95
14	Analista de sistemas de automação - Pleno	R$ 3.557,08	1,5	R$ 8.110,14	R$ 12.165,21
15	Analista de sistemas de automação - Sênior	R$ 5.674,89	0,9	R$ 12.938,75	R$ 11.644,87
16	Analista de suporte computacional Júnior	R$ 2.012,34	5,6	R$ 4.588,14	R$ 25.693,56
17	Analista de suporte computacional Pleno	R$ 2.794,54	9,2	R$ 6.371,55	R$ 58.618,27
18	Analista de suporte computacional Sênior	R$ 5.916,57	4,6	R$ 13.489,78	R$ 62.052,99
19	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	R$ 8.174,10	1	R$ 18.636,95	R$ 18.636,95
20	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R$ 8.018,00	1	R$ 18.281,04	R$ 18.281,04
		Quantitativo Total Equipe:	**46,7**	**Custo Total mensal: (F)**	**R$ 493.980,65**

Outros itens de custo		
	Descrição	Custo mensal (E)
1	Não se verifica	R$ -
2		
	Custo mensal Total Outros Itens: (G)	R$ -
	Custo Mensal Total do ITEM 3	**R$ 493.980,65**

ITEM 4	MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)			Fator K:	2,28
	Perfil	Salário de referência (A)	Qtde (B)	Custo unitário mensal do Perfil (C)	Custo total mensal por Perfil (D = C x B)
1	Analista de suporte computacional Pleno	R$ 2.794,54	4,2	R$ 6.371,55	R$ 26.760,52
		Quantitativo Total Equipe:	**4,2**	**Custo Total mensal: (F)**	**R$ 26.760,52**

Outros itens de custo		
	Descrição	Custo mensal (E)
1	Não se verifica	R$ -
2		
	Custo mensal Total Outros Itens: (G)	R$ -
	Custo Mensal Total do ITEM 4	**R$ 26.760,52**

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1428

Desta forma, se obteve o valor mensal estimado de custo mensal da contratação em R$ 600.148,71.

ITEM	DESCRIÇÃO	CUSTO MENSAL TOTAL	
ITEM 1	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO	R$	10.879,49
ITEM 2	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL	R$	68.528,06
ITEM 3	OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL)	R$	493.980,65
ITEM 4	MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)	R$	26.760,52
Total		**R$**	**600.148,71**

Apesar do resultado obtido internamente neste estudo técnico preliminar, julgou-se prudente realizar a consulta ao mercado, por meio de estimativa de preços da contratação, para obter melhores parâmetros de estimativa de preços, e eventualmente até validar as estimativas feitas internamente.

Para isso, foi preparado um documento de descrição geral dos requisitos da contratação, bem como foi apresentado todo o inventário do ambiente tecnológico da ANAC e o histórico de demandas do Service Desk.

Foram consultas as seguintes empresas:

Razão Social	e-mail
STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMATICA S.A.	••••••••os@stefanini.com ••••••••do@stefanini.com
LANLINK SERVICOS DE INFORMATICA AS	••••••••za@lanlink.com.br ••••••••es@lanlink.com.br
CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA	••••••••re@centralit.com.br
CAST INFORMATICA S/A	comercial@castgroup.com.br ••••••••ma@castgroup.com.br
GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA	••••••••as@consultoriamais2x.com ••••••••as@globalweb.com.br ••••••••is@mais2x.com
HEPTA TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA	contato@hepta.com.br
INDRA BRASIL SOLUCOES E SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA	contatobrasil@indracompany.com preundlicitacao@indracompany .com
M.I. MONTREAL INFORMATICA S.A	••••••••ta@montreal.com.br ••••••••ra@montreal.com.br mi.bsb@montreal.com.br
G&P PROJETOS E SISTEMAS S.A.	••••••••ia@gpnet.com.br ••••••••ca@gpnet.com.br
CTIS TECNOLOGIA S.A	••••••••ni@ctis.com.br
CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVICOS LTDA	••••••••da@connectcom.com.br licitacao@connectcom.com.br
ACCENTURE DO BRASIL LTDA	••••••••ta@assenture.com
G4F SOLUCOES CORPORATIVAS LTDA	••••••••ar@g4f.com.br
C GALATI EIRELI - EPP	••••••••al@chiptecnologia.com.br
MAMINFO SOLUCOES E SERVICOS EM TECNOLOGIA LTDA	••••••••so@maminfo.com.br
COMERCIAL LENA LTDA - ME	suporte@lenatec.com.br
LOGIC PROCESSAMENTO DE DADOS LTDA - EPP	vendas2@logicinformatica.com.br
ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA	governo@ilhaservice.com.br
WYNTECH SERVICOS EM INFORMATICA EIRELI - EPP	••••••••on@wyntech.inf.br
IT-ONE TECNOLOGIA DA INFORMACAO S.A..	••••••••es@itone.com.br ••••••••pes@itone.com.br

Nesta listagem os endereços de e-mail de pessoas físicas foram mascarados.

A consulta foi feita inicialmente em 28/06/2021, e reiterada em 08/07/2021. Somente 4 empresas responderam até o fechamento desse ETP em 20/07/2021. As estimativas de preços obtidas estão resumidas a seguir:

Respostas	Valor da proposta	Total de meses de execução da proposta	Total para 24 meses
Empresa 1	R$ 18.760.001,76	12	R$ 37.520.003,52
Empresa 2	R$ 9.355.294,65	12	R$ 18.710.589,30
Empresa 3	R$ 26.361.024,00	24	R$ 26.361.024,00
Empresa 4	R$ 39.024.527,00	24	R$ 39.024.527,00
Média			**R$ 30.404.035,96**

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1429

Contudo, foi uma surpresa verificar que os valores obtidos em propostas foram muito superiores aos valores estimados usando por base os salários pesquisados e publicados na Portaria SGD/ME nº 6.432/2021. Contudo, devido a situação de urgência em que está contratação precisa ser feita, optou-se então por descartar essas estimativas de preço junto às empresas, e ter como referência a estimativa de custo obtida pela planilha SIMPLIFICADA PARA ESTIMATIVA DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO, proposta pela SGD/ME.

Neste caso, obteve-se o valor mensal estimado de R$ 600.148,71, e para a vigência de 24 meses do contrato, o valor estimado será de R$ 14.403.569,02.

13. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

Na seção de ANÁLISE DE SOLUÇÕES ALTERNATIVAS deste documento foram considerados os cenários de parcelamento ou não dos serviços previstos para essa contratação.

A análise atende inclusive à orientação da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, que propõe:

> *"9. ESTRUTURA DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS*
> *11. 2. Da Estrutura*
> *11. 2. 1. O modelo é estruturado em Categorias de Serviços, separadas por especialidades. Cada Categoria de Serviço é composta por Perfis de Trabalho e possui suas atribuições e atividades de referência, conforme Anexo C.*
> *11. 2. 2. As atribuições e atividades listadas no Anexo C não são exaustivas, mas sim uma referência das atividades a serem desempenhadas de acordo com a especialidade de cada Categoria.*
> *11. 2. 3. Cumpre observar que o SISP é composto por diversos órgãos, com ambientes, pessoas e processos distintos. Assim, as Categorias de Serviços propostas devem ser d**efinidas conforme a realidade, maturidade de cada órgão** e também de acordo com os estudos de planejamento da contratação, **em especial a análise de parcelamento do objeto**." (g.n.)*

A opção então é pelo não parcelamento da solução. Ou seja, entende-se mais vantajoso para o cenário da STI/ANAC nos aspectos das vantagens técnica e econômica o não parcelamento do objeto da presente contratação, bem como consideradas as suas peculiaridades, interdependência e natureza acessória entre as parcelas do objeto, a contratação pretendida deverá ser realizada por Adjudicação Global.

A contratação ora pretendida a ser atendida por um único fornecedor, se mostra mais adequada, neste caso, visto que se o serviço fosse dividido em itens ou lotes diferentes, apesar de oferecem soluções similares em conceito, as contratadas poderiam aplicar métodos de trabalho com características de execução diferentes, o que poderia acarretar dificuldades de integração dos diferentes níveis de serviços, que naturalmente deveriam trabalhar em prol de entrar o mesmo resultado.

Conforme Acórdão 861/2013-Plenário - É lícito os agrupamentos em lotes de itens a serem adquiridos por meio de pregão, desde que possuam mesma natureza e que guardem relação entre si. Também o Acórdão 5260/2011 – TCU – 1ª câmara, de 06/07/2011, "Inexiste ilegalidade na realização de pregão com previsão de adjudicação por lotes, e não por itens, desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem correlação entre si". A adjudicação global proposta nesse documento agrupa solução e serviços de uma mesma natureza, que guardam correlação entre si, seja por similaridade técnica ou de tecnologia, bem como de aplicabilidade em busca de uma única solução, sem causar qualquer prejuízo à ampla competitividade.

Ademais a opção pela contratação conjunta, e não fracionada, dos serviços, não constitui qualquer afronta aos termos do art. 23, § 1º, da Lei 8.666/93 ou da Súmula 247 do TCU. É o que diz a lei:

> *"Art. 23. (...)*
> *§ 1º As obras, serviços e compras efetuadas pela administração serão divididas em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis, procedendo-se à licitação com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade, sem perda da economia de escala."*

Nesse sentido, em respeito à legislação vigente e na busca pela economicidade e melhor atendimento técnico, se optou por garantir a padronização dos serviços a partir da contratação de um único prestador para realizar os serviços em questão.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1430

14. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Considerando que esta contratação corresponde ao principal serviço operacional da GEIT/STI, principalmente no que se refere a Operação de Infraestrutura de TI, ela se torna a possível contratação que viabilizará a operação de outras soluções contratadas.

Dos projetos de contratação previstos no PDTI 2020-2021 que estão sendo planejados:

Ação: 2APDTI20024 – Modernização da infraestrutura de suporte a virtualização
Ação: 2APDTI20018 – Suporte para Datacenter
Ação: 2APDTI20016 – Aquisição de HSM (Hardware Secure Module)

Essas contratações guardam algum grau de relação de interdependência com a contratação de Operação de infraestrutura tratada nesse estudo técnico. Ou seja, os serviços prestados pela contratação tratada nesse estudo técnico irá apoiar a implantação e operação das soluções contratadas nas Ações acima.

15. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

Conforme consta do Documento de Oficialização de Demanda – DoD, segue a correção entre os documentos de planejamento da ANAC e da APF.

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	**Objetivos Estratégicos**
PEI 2020-2026 (OE11)	Aprimorar a gestão da informação para a tomada de decisão
PEI 2020-2026 (OE13)	Promover a alocação de recursos de forma estratégica e efetiva
EGD* 2020-2022	Otimizar as infraestruturas de tecnologia da informação e comunicação
EGD* 2020-2022	Implementar a Lei Geral de Proteção de Dados, no âmbito do Governo federal, e garantir a segurança das plataformas de governo digital

** EGD - Estratégia de Governo Digital*

ALINHAMENTO AO PDTIC 2020-2021	
ID	**Projeto do PDTIC**
20PDTI20001	Contratação de Serviço de Suporte de TI (Novo Service Desk)

ALINHAMENTO AO PAC 2021	
Item	**Descrição**
1642	Contratação de empresa especializada para serviço de suporte de TI, incluindo atendimento ao usuário de 1º, 2º e 3º níveis, operação de infraestrutura de TI, apoio operacional nos processos de gestão de serviços de TI.

16. Resultados Pretendidos

- Melhoraria contínua dos procedimentos de atendimento ao usuário de TI;
- Redução do tempo de recuperação de incidentes nos ativos de TI;
- Minimização do impacto dos incidentes nos processos de negócios;
- Melhoria contínua do acompanhamento e monitoração das solicitações;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1431

- Manutenção e operação eficientes da infraestrutura de software e hardware que suportam os sistemas de informação da ANAC;
- Aumento da disponibilidade dos serviços de TI;
- Maximização do desempenho das plataformas de hardware e software de infraestrutura dos Centros de Dados;
- Continuidade dos Serviços;
- Melhoria da gestão dos processos de TI, baseados nas melhores práticas em ITIL;
- Economicidade em planejamento das ações e tomadas de decisões em alterações da infraestrutura existente;
- Garantir melhor saúde operacional e financeira para os serviços contratados;
- Maior efetividade no controle e supervisão de atividades de TI;
- Apoiar a equipe de gestão e fiscalização do contrato na validação e qualidade das entregas;
- Melhor aproveitamento dos recursos humanos da Agência nas atividades de gestão e planejamento.

17. Providências a serem Adotadas

Não se verifica providências necessárias para iniciação e execução dessa contratação. Por se tratar de uma contratação para substituição de um contrato existente e já em execução, os recursos necessários da ANAC para execução desses serviços já estão alocados à atual contratada, sendo simplesmente necessário fazer a transição contratual.

A transição contratual é procedimento padrão para esse tipo de serviço, e as condições estarão detalhadas no termo de referência.

18. Possíveis Impactos Ambientais

Não se verifica impactos ambientes relevantes dada a natureza do objeto da contratação.

Ainda assim é necessário estabelecer que, considerando o impacto ambiental do uso de recursos de TI, a contratada deverá aplicar as melhores técnicas e fazer o uso racional dos recursos de TI, já que estes têm impacto direto em consumo de energia, além de eventualmente na produção de lixo eletrônico.

Além disso a contratada deverá sempre que possível apresentar os conteúdos e resultados produzidos (relatórios, apresentações etc.) de forma eletrônica, e assim evitar a impressão de documentos, atendendo ao "Plano ANAC Sem Papel" (https://www.anac.gov.br/noticias/2016/anac-sem-papel) e ao Decreto n° 8.539/2015.

19. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

19.1. Justificativa da Viabilidade

A contratação é antes de tudo necessária para a ANAC, sendo inclusive classificada como serviço essencial, dada a necessidade de Tecnologia da Informação da ANAC.

A contratação é viável haja visto que é uma solução de TI, na forma de serviço, de ampla oferta de mercado, com diversas empresas capazes da prestação do serviço. Além disso, o valor estimado nesse Estudo Técnico Preliminar para a contratação tem previsão orçamentária na STI/ANAC.

20. Responsáveis

Conforme PORTARIA Nº 4348, DE 25 DE FEVEREIRO DE 2021, da SAF/ANAC

MARCELO NOGUEIRA LINO

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1432

Integrante Requisitante

Conforme PORTARIA Nº 4348, DE 25 DE FEVEREIRO DE 2021, da SAF/ANAC.

FELIPE SANTOS SARMANHO

Integrante Técnico

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1433

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
SCS, Quadra 09, Lote C, Torre A - 3º Andar, Edifício Parque Cidade Corporate - Bairro Setor Comercial Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200 - www.anac.gov.br

ATESTADO

Processo nº 00058.542271/2017-29

Interessado: Agência Nacional de Aviação Civil

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL – ANAC, inscrita no CNPJ nº 07.947.821/0001-89, com sede em Brasília-DF, localizada no Edifício Parque Cidade Corporate, quadra 9, lote C, torre A, Setor Comercial Sul, CEP: 70.308-200, atesta, para os devidos fins, que a empresa **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA,** inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 12.130.013/0003-26, estabelecida no SCN QD 05 BL A Nº 50 SALA 502 –ASA NORTE BRASÍLIA/DF CEP: 70.915-900, **prestou** serviços em conformidade com o termo de referência e contrato informados abaixo, de acordo com as informações a seguir.

PROCESSO N.º: Processo 00058.011997/2018-03

LICITAÇÃO: Pregão Eletrônico 22/2019

CONTRATO: 24/2019

OBJETO: Prestação dos serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta Agência, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000.

VIGÊNCIA: Início: 22/10/2019 a 26/10/2021;

Atestamos fins que a empresa prestou satisfatoriamente os serviços elencados abaixo:

- **Serviços:** manutenção de todo o ambiente de TIC do órgão em pleno funcionamento, mantendo os serviços disponíveis a todas as áreas de negócios da ANAC, de acordo com parâmetros de Níveis Mínimos de Serviços Exigidos – NMSE definidos no Termo de Referência.

- **Atendimento de Service Desk – Modalidade Remoto**: suporte e atendimento de TIC telefônico e remoto aos usuários internos da ANAC e encaminhamento dos chamados para torres de serviços mais especializada conforme o caso. Executado por uma Central de Serviço externamente às instalações da ANAC
- **Atendimento de Service Desk – Modalidade Presencial**: suporte e atendimento de TIC presencial com maior especialidade para os usuários internos da ANAC localizados na Sede e seu anexo próximo ao aeroporto, em Brasília (DF), além das Representações Regionais no Rio de Janeiro (RJ), São Paulo (SP) e São José dos Campos (SP). Atendimento presencial também para as NURAC's de médio porte em Curitiba, Recife e Porto Alegre, bem como para as NURACS de pequeno porte (para manutenções preventivas) em Brasília, Rio de Janeiro, Macaé, Aeroporto de Congonhas-SP, Aeroporto de Garulhos-SP, Aeroporto de Campinas-SP, Aeroporto de Recife, Aeroporto de Porto Alegre, Aeroporto de Curitiba, Macapá, Manaus, Salvador, Fortaleza, Vitória, Cuiabá, Campo Grande-MS, Aeroporto Confins-MG; Aeroporto Pampulha-MG, Aeroporto de Belém-PA, Aeroporto de Natal-RN e Aeroporto de Porto Velho-RO; encaminhamento de chamados para torres de serviço mais especializada conforme o caso.
- **Monitoração de Ambiente Tecnológico (NOC)**: acompanhamento contínuo, em regime 24x7, da disponibilidade e condições adequadas de execução dos serviços de TIC, bem como pela atuação imediata quando da observação de evento que causam indisponibilidades, queda de desempenho ou violação de segurança dos serviços de TIC.
- **Operação de Infraestrutura (3º Nível)**: suporte técnico especializado para soluções e serviços de TIC segregadas em Torres de Serviço de Suporte, a saber:
  - **Suporte a Redes, Telefonia e Videoconferência:** operação de infraestrutura de redes de comunicação incluindo equipamentos e serviços de rede LAN, MAN, WAN e Internet; serviços básicos de rede, tais como DHCP e DNS, além de infraestrutura e serviço de telefonia VoIP e de Videoconferência.
  - **Suporte a Ambientes de Data Center e Sistemas Operacionais**: administração dos aspectos físicos dos espaços dedicado a processamento de dados (Data Center) da ANAC, bem como suas instalações; operação de equipamentos servidores físicos e virtuais, solução de virtualização e de container, além de suporte básico em sistemas operacionais Microsoft Windows e Linux
  - **Suporte a Administração de Banco de Dados**: operação e assessoria técnica, administração de usuários, instalação, atualização, análise e correções de erros e desempenho de ambientes de Banco de Dados (SGBD – Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados) da ANAC, quer seja de banco de dados relacional, objeto-relacional, NoSQL; suporte de infraestrutura de soluções de Data Warehouse, Business Intelligence, descoberta e visualização de dados.
  - **Suporte a Ativos de Segurança da Informação**: operação e assessoria técnica para ativos que garantem ou monitoram a segurança da infraestrutura e serviços de TIC, tais como firewall, IDS, IPS; análise e tratativa de eventos de violação de segurança da informação relativas a ativos de TIC.
  - **Suporte a Armazenamento de dados e Backup**: operação de infraestrutura de armazenamento do tipo storage, redes do tipo SAN, solução de backup automatizado incluído dispositivos de armazenamento em fita e em disco.
  - **Suporte a Produção e Deploy de Aplicações**: operação de ambiente para aplicações e sistemas utilizados na ANAC, realizando quando solicitado a implantação de novas versões dessas aplicações e sistemas; suporte e operação ao ambiente de orquestração de containers, on-premisse ou em nuvem, da infraestrutura de sites Web, CMS (Content Management System), ferramenta de ALM (Application Lifecicle Management); administração, manutenção e evolução de scripts de automações que provenham para a STI/ANAC a utilização de infraestrutura Ágil

atuando principalmente segundo as práticas modernas, ágeis e DevOps.

- **Suporte ao Ambiente Colaborativo**: operação de soluções de TIC diretamente relacionadas a serviços colaborativos de TIC, tais como compartilhamento de arquivos, correio eletrônico, mensagem instantânea: administração e operação do serviço de diretório utilizado pela ANAC.
- **Apoio ao planejamento e a Gestão de Serviços de TIC**: auxilio na implementação e/ou no aumento da maturidade dos processos ITIL (Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Níveis de Serviços, Gerenciamento de Disponibilidade e Gerenciamentos do Catálogo de Serviços) , realizando diagnósticos (AS IS/TO BE) e modelagens dos processos utilizando BPMN com profissionais especializados e certificados em ITIL v3 Expert, Gerência de projetos - PMP e COBIT, bem como fornecendo apoio a gestão da STI/ANAC no acompanhamento de métricas e indicadores para os serviços contratados no Termo de Referência e na extração de relatórios e insumos para medição e gestão dos serviços de TIC fornecidos pela STI/ANAC. Elaboração de Manuais de Procedimentos (MPR) conforme padrões definidos pela ANAC (SPI/ALGP-STI); automação do processo na ferramenta de ITSM, no que for possível; revisão dos Termos de Conhecimentos de Processo de Gestão de serviço de TI.

- **Implantação de Novos Serviços de TIC:** atividades evolutivas, demandas específicas e de projetos da ANAC, medidas em Unidades de Projeto (UP), e executados sob demanda mediante Ordem de Serviço.

Brasília - DF, 02 de junho de 2022.

Laerte Gimenes Rodrigues

Gerente Técnico de Licitações e Contratos

Tel.: (61) 3314-4463

Documento assinado eletronicamente por **Laerte Gimenes Rodrigues**, **Gerente Técnico**, em 02/06/2022, às 16:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade, informando o código verificador **7268492** e o código CRC **D359B8DF**.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
SCS, Quadra 09, Lote C, Torre A - 3º Andar, Edifício Parque Cidade Corporate - Bairro Setor Comercial Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200 - www.anac.gov.br

ATESTADO

Processo nº 00058.542271/2017-29

Interessado: Agência Nacional de Aviação Civil

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL – ANAC, inscrita no CNPJ nº 07.947.821/0001-89, com sede em Brasília-DF, localizada no Edifício Parque Cidade Corporate, quadra 9, lote C, torre A, Setor Comercial Sul, CEP: 70.308-200, atesta, para os devidos fins, que a empresa **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA,** inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 12.130.013/0003-26, estabelecida no SCN QD 05 BL A Nº 50 SALA 502 –ASA NORTE BRASÍLIA/DF CEP: 70.915-900, **prestou** serviços em conformidade com o termo de referência e contrato informados abaixo, de acordo com as informações a seguir.

PROCESSO N.º: Processo 00058.011997/2018-03

LICITAÇÃO: Pregão Eletrônico 22/2019

CONTRATO: 24/2019

OBJETO: Prestação dos serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta Agência, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000.

VIGÊNCIA: Início: 22/10/2019 a 26/10/2021;

Atestamos fins que a empresa prestou satisfatoriamente os serviços elencados abaixo:

- **Serviços:** manutenção de todo o ambiente de TIC do órgão em pleno funcionamento, mantendo os serviços disponíveis a todas as áreas de negócios da ANAC, de acordo com parâmetros de Níveis Mínimos de Serviços Exigidos – NMSE definidos no Termo de Referência.

- **Atendimento de Service Desk – Modalidade Remoto**: suporte e atendimento de TIC telefônico e remoto aos usuários internos da ANAC e encaminhamento dos chamados para torres de serviços mais especializada conforme o caso. Executado por uma Central de Serviço externamente às instalações da ANAC
- **Atendimento de Service Desk – Modalidade Presencial**: suporte e atendimento de TIC presencial com maior especialidade para os usuários internos da ANAC localizados na Sede e seu anexo próximo ao aeroporto, em Brasília (DF), além das Representações Regionais no Rio de Janeiro (RJ), São Paulo (SP) e São José dos Campos (SP). Atendimento presencial também para as NURAC's de médio porte em Curitiba, Recife e Porto Alegre, bem como para as NURACS de pequeno porte (para manutenções preventivas) em Brasília, Rio de Janeiro, Macaé, Aeroporto de Congonhas-SP, Aeroporto de Garulhos-SP, Aeroporto de Campinas-SP, Aeroporto de Recife, Aeroporto de Porto Alegre, Aeroporto de Curitiba, Macapá, Manaus, Salvador, Fortaleza, Vitória, Cuiabá, Campo Grande-MS, Aeroporto Confins-MG; Aeroporto Pampulha-MG, Aeroporto de Belém-PA, Aeroporto de Natal-RN e Aeroporto de Porto Velho-RO; encaminhamento de chamados para torres de serviço mais especializada conforme o caso.
- **Monitoração de Ambiente Tecnológico (NOC)**: acompanhamento contínuo, em regime 24x7, da disponibilidade e condições adequadas de execução dos serviços de TIC, bem como pela atuação imediata quando da observação de evento que causam indisponibilidades, queda de desempenho ou violação de segurança dos serviços de TIC.
- **Operação de Infraestrutura (3º Nível)**: suporte técnico especializado para soluções e serviços de TIC segregadas em Torres de Serviço de Suporte, a saber:
  - **Suporte a Redes, Telefonia e Videoconferência:** operação de infraestrutura de redes de comunicação incluindo equipamentos e serviços de rede LAN, MAN, WAN e Internet; serviços básicos de rede, tais como DHCP e DNS, além de infraestrutura e serviço de telefonia VoIP e de Videoconferência.
  - **Suporte a Ambientes de Data Center e Sistemas Operacionais**: administração dos aspectos físicos dos espaços dedicado a processamento de dados (Data Center) da ANAC, bem como suas instalações; operação de equipamentos servidores físicos e virtuais, solução de virtualização e de container, além de suporte básico em sistemas operacionais Microsoft Windows e Linux
  - **Suporte a Administração de Banco de Dados**: operação e assessoria técnica, administração de usuários, instalação, atualização, análise e correções de erros e desempenho de ambientes de Banco de Dados (SGBD – Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados) da ANAC, quer seja de banco de dados relacional, objeto-relacional, NoSQL; suporte de infraestrutura de soluções de Data Warehouse, Business Intelligence, descoberta e visualização de dados.
  - **Suporte a Ativos de Segurança da Informação**: operação e assessoria técnica para ativos que garantem ou monitoram a segurança da infraestrutura e serviços de TIC, tais como firewall, IDS, IPS; análise e tratativa de eventos de violação de segurança da informação relativas a ativos de TIC.
  - **Suporte a Armazenamento de dados e Backup**: operação de infraestrutura de armazenamento do tipo storage, redes do tipo SAN, solução de backup automatizado incluído dispositivos de armazenamento em fita e em disco.
  - **Suporte a Produção e Deploy de Aplicações**: operação de ambiente para aplicações e sistemas utilizados na ANAC, realizando quando solicitado a implantação de novas versões dessas aplicações e sistemas; suporte e operação ao ambiente de orquestração de containers, on-premisse ou em nuvem, da infraestrutura de sites Web, CMS (Content Management System), ferramenta de ALM (Application Lifecicle Management); administração, manutenção e evolução de scripts de automações que provenham para a STI/ANAC a utilização de infraestrutura Ágil

atuando principalmente segundo as práticas modernas, ágeis e DevOps.

- **Suporte ao Ambiente Colaborativo**: operação de soluções de TIC diretamente relacionadas a serviços colaborativos de TIC, tais como compartilhamento de arquivos, correio eletrônico, mensagem instantânea: administração e operação do serviço de diretório utilizado pela ANAC.
- **Apoio ao planejamento e a Gestão de Serviços de TIC**: auxilio na implementação e/ou no aumento da maturidade dos processos ITIL (Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Níveis de Serviços, Gerenciamento de Disponibilidade e Gerenciamentos do Catálogo de Serviços) , realizando diagnósticos (AS IS/TO BE) e modelagens dos processos utilizando BPMN com profissionais especializados e certificados em ITIL v3 Expert, Gerência de projetos - PMP e COBIT, bem como fornecendo apoio a gestão da STI/ANAC no acompanhamento de métricas e indicadores para os serviços contratados no Termo de Referência e na extração de relatórios e insumos para medição e gestão dos serviços de TIC fornecidos pela STI/ANAC. Elaboração de Manuais de Procedimentos (MPR) conforme padrões definidos pela ANAC (SPI/ALGP-STI); automação do processo na ferramenta de ITSM, no que for possível; revisão dos Termos de Conhecimentos de Processo de Gestão de serviço de TI.

- **Implantação de Novos Serviços de TIC:** atividades evolutivas, demandas específicas e de projetos da ANAC, medidas em Unidades de Projeto (UP), e executados sob demanda mediante Ordem de Serviço.

Brasília - DF, 02 de junho de 2022.

Laerte Gimenes Rodrigues

Gerente Técnico de Licitações e Contratos

Tel.: (61) 3314-4463

Documento assinado eletronicamente por **Laerte Gimenes Rodrigues**, **Gerente Técnico**, em 02/06/2022, às 16:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade, informando o código verificador **7268492** e o código CRC **D359B8DF**.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
SCS, Quadra 09, Lote C, Torre A - 3º Andar, Edifício Parque Cidade Corporate - Bairro Setor Comercial Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200 - www.anac.gov.br

ATESTADO

Processo nº 00058.542271/2017-29

Interessado: Agência Nacional de Aviação Civil

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL – ANAC, inscrita no CNPJ nº 07.947.821/0001-89, com sede em Brasília-DF, localizada no Edifício Parque Cidade Corporate, quadra 9, lote C, torre A, Setor Comercial Sul, CEP: 70.308-200, atesta, para os devidos fins, que a empresa **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA,** inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 12.130.013/0003-26, estabelecida no SCN QD 05 BL A Nº 50 SALA 502 –ASA NORTE BRASÍLIA/DF CEP: 70.915-900, **presta** serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta Agência, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, de acordo com as informações a seguir.

PROCESSO N.º: Processo 00058.011997/2018-03

CONTRATO: 24/2019

OBJETO: Prestação dos serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta Agência, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000.

VIGÊNCIA: Início: 22/10/2019 a 26/10/2021;

Atestamos para os devidos fins que a empresa vem prestando satisfatoriamente os serviços de Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte, a equipamentos de segurança Firewall, IPS, Concentrador VPN e solução WAF com balanceador de aplicações, com pelo menos 2 (dois)

ativos de cada tipo, sendo possível que as funções estejam agregadas em um mesmo ativo;

Fabricante	Modelo	Tipo	Quantidade
CHECK POINT	SMART 1 5050	Gerência solução Firewalls	1
CHECK POINT	5900	Firewall, IPS, Concentrador VPN	4
CHECK POINT	5600	Firewall, IPS, Concentrador VPN	4
F5 NETWORKS	Big-IP i5800	Solução WAF com balanceador de aplicações	4

Instalação, configuração, administração, gerenciamento e sustentação de Central de Comunicação baseada na tecnologia VoIP conforme os quantitativos abaixo:

- Rio de Janeiro - RJ

Modelo de aparelho	Unidades consumidas por dispositivos	Unidades consumidas por total de aparelhos
Cisco 7906	2	674
Cisco 7911	3	1659
Cisco 7960	4	132
Cisco 7965	4	132

- Brasília-DF

Modelo de aparelho	Unidades consumidas por dispositivos	Unidades consumidas por total de aparelhos
Cisco 7906	2	36
Cisco 7911	3	1980
Cisco 7960	4	28
Cisco 7965	4	276

Brasília - DF, 14 de setembro de 2021.

Laerte Gimenes Rodrigues

Gerente Técnico de Licitações e Contratos

Tel.: (61) 3314-4463

Documento assinado eletronicamente por **Laerte Gimenes Rodrigues**, **Gerente Técnico**, em 14/09/2021, às 14:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade, informando o código verificador **6209514** e o código CRC **B5FB1601**.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
SCS, Quadra 09, Lote C, Torre A - 3º Andar, Edifício Parque Cidade Corporate - Bairro Setor Comercial Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200 - www.anac.gov.br

ATESTADO

Processo nº 00058.542271/2017-29

Interessado: Agência Nacional de Aviação Civil

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL – ANAC, inscrita no CNPJ nº 07.947.821/0001-89, com sede em Brasília-DF, localizada no Edifício Parque Cidade Corporate, quadra 9, lote C, torre A, Setor Comercial Sul, CEP: 70.308-200, atesta, para os devidos fins, que a empresa **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA,** inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 12.130.013/0003-26, estabelecida no SCN QD 05 BL A Nº 50 SALA 502 –ASA NORTE BRASÍLIA/DF CEP: 70.915-900, **presta** serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta Agência, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, de acordo com as informações a seguir.

PROCESSO N.º: Processo 00058.011997/2018-03

CONTRATO: 24/2019

OBJETO: Prestação dos serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta Agência, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000.

VIGÊNCIA: Início: 22/10/2019 a 26/10/2021;

Atestamos para os devidos fins que a empresa vem prestando satisfatoriamente os serviços de Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte, a equipamentos de segurança Firewall, IPS, Concentrador VPN e solução WAF com balanceador de aplicações, com pelo menos 2 (dois)

ativos de cada tipo, sendo possível que as funções estejam agregadas em um mesmo ativo;

Fabricante	Modelo	Tipo	Quantidade
CHECK POINT	SMART 1 5050	Gerência solução Firewalls	1
CHECK POINT	5900	Firewall, IPS, Concentrador VPN	4
CHECK POINT	5600	Firewall, IPS, Concentrador VPN	4
F5 NETWORKS	Big-IP i5800	Solução WAF com balanceador de aplicações	4

Instalação, configuração, administração, gerenciamento e sustentação de Central de Comunicação baseada na tecnologia VoIP conforme os quantitativos abaixo:

- Rio de Janeiro - RJ

Modelo de aparelho	Unidades consumidas por dispositivos	Unidades consumidas por total de aparelhos
Cisco 7906	2	674
Cisco 7911	3	1659
Cisco 7960	4	132
Cisco 7965	4	132

- Brasília-DF

Modelo de aparelho	Unidades consumidas por dispositivos	Unidades consumidas por total de aparelhos
Cisco 7906	2	36
Cisco 7911	3	1980
Cisco 7960	4	28
Cisco 7965	4	276

Brasília - DF, 14 de setembro de 2021.

Laerte Gimenes Rodrigues

Gerente Técnico de Licitações e Contratos

Tel.: (61) 3314-4463

Documento assinado eletronicamente por **Laerte Gimenes Rodrigues**, **Gerente Técnico**, em 14/09/2021, às 14:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade, informando o código verificador **6209514** e o código CRC **B5FB1601**.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
SCS, Quadra 09, Lote C, Torre A - 3º Andar, Edifício Parque Cidade Corporate - Bairro Setor Comercial Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200
Telefone: - www.anac.gov.br

CONTRATO Nº 24/ANAC/2019

Processo nº 00058.011997/2018-03

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº 24/2019, QUE FAZEM ENTRE SI A AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL E A EMPRESA GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA.

A **AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC**, inscrita no CNPJ/MF sob o n° **07.947.821/0001-89**, doravante denominada **CONTRATANTE**, com sede no Setor Comercial Sul, Quadra 9, Lote C, Torre A, do Edifício Parque Cidade Corporate, em Brasília – DF, CEP 70.308-200, representada, neste ato, por seu Diretor-Presidente Substituto, Sr. **JULIANO ALCÂNTARA NOMAN**, portador da Cédula de Identidade nº 1391196, expedida por SSP/DF, inscrito no CPF sob o nº 814.445.161-91, nomeado, na condição de Diretor, pelo Decreto Presidencial de 05 de abril de 2016, publicado no Diário Oficial da União nº 65, de 06 de abril de 2016, Seção 2, página 1, com competência para responder pela ANAC nos termos do art. 16 da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, conforme Portaria nº 1.159 de 15 de abril de 2019, considerando a disposição da Instrução Normativa/ANAC nº 29, de 20 de outubro de 2009, e a empresa **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº **12.130.013/0003-26**, estabelecida na SCN QD 05 BL A Nº 50 SALA 502 –ASA NORTE BRASÍLIA/DF CEP: 70.915-900, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada por seus representantes, o Senhor **ENOS CARNEIRO DE FREITAS**, brasileiro, administrador, casado, portador do RG 915919 SSP/DF e do CPF 473.364.471-04 e a Senhora **BRUNA BONER LÉO SILVA**, brasileira, solteira, estudante, portadora do RG 54.732.021-8 SSP/SP e do CPF 003.064.121-79, tendo em vista o que consta no Processo nº 00058.011997/2018-03 e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997, e da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão nº 22/2019, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta Agência, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

Objeto da contratação:

Tabela 1

Grupo	Item	Descrição	Unidade de Medida	QTD	Valor Mensal/Unitário (R$)	Valor total para 24 meses (R$)
1	1	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO	Serviço Mensal	24	52.268,16	1.254.435,84
	2	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL (para localidade de PRINCIPAL)	Serviço Mensal	24	28.229,94	677.518,56
	3	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL (para 3 localidades de GRANDE porte)	Serviço Mensal	24	18.463,79	443.130,96
	4	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL (para 4 localidades de MÉDIO porte)	Serviço Mensal	24	12.498,62	299.966,88
	5	**MONITORAÇÃO** DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)	Serviço Mensal	24	15.560,04	373.440,96
	6	**OPERAÇÃO** DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL)	Serviço Mensal	24	166.724,46	4.001.387,04
	7	IMPLANTAÇÃO DE **NOVOS SERVIÇOS** DE TIC (SOB DEMANDA)	UP	11556	71,26	823.480,56

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1446

	Valor total do Grupo 1	7.873.360,80

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

O prazo de vigência deste Termo de Contrato é aquele fixado no Edital, com início na data de 26/10/2019 e encerramento em 26/10/2021, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

Os serviços tenham sido prestados regularmente;

Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;

Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação; e

Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

O valor total da contratação é de R$ 7.873.360,80 (sete milhões, oitocentos e setenta e três mil trezentos e sessenta reais e oitenta centavos).

No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

O valor acima do item 7 da Tabela 1 deste Termo de Contrato é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2019, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 20214/113214

Fonte: 0174120069

Programa de Trabalho: 26.125.2017.2912.0001

Elemento de Despesa: 3.3.90.40.10

No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência e no Anexo XI da IN SEGES/MP nº 5/2017.

O pagamento estará diretamente associado aos resultados apresentados, onde os serviços mensais de atendimento aos usuários de TIC em todos os níveis além da operação do ambiente de TIC da ANAC, (itens de 1 a 6 da tabela 1 deste contrato) serão avaliados quanto à qualidade e disponibilidade dos serviços entregues, com base nos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos – NMSE, com glosas específicas por não cumprimento dos resultados esperados ou de obrigações não entregues.

O pagamento dos serviços de IMPLANTAÇÃO DE NOVOS SERVIÇOS DE TIC, item 7 da tabela 1 deste contrato, será remunerado sob a forma de Unidade de Projetos (UP) contratada sob demanda, cuja metodologia encontra-se definida no Termo de Referência.

CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTE

O preço consignado no contrato será corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de um ano, contado a partir da data limite para a apresentação da proposta, pela variação do índice ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação), conforme a Portaria nº 6.432, de 11 de julho de 2018.

Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

As demais condições do Reajuste encontra-se no Termo de Referência.

CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

A CONTRATADA prestará garantia no valor de R$ 393.668,04 (trezentos e noventa e três mil seiscentos e sessenta e oito reais e quatro centavos), no prazo de 10 (dez) dias, observadas as condições previstas no Edital, com validade de 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação, observados os requisitos previstos no item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MPDG n. 5/2017

CLÁUSULA OITAVA – REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO

O regime de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas, respectivamente nos itens 13 e 14 do Termo de Referência, anexo do Edital.

CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no item 23 do Termo de Referência, anexo do Edital.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1447

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO

O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

Indenizações e multas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – VEDAÇÕES

É vedado à CONTRATADA:

Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;

Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES

Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, bem como do ANEXO X da IN nº 05, de 2017.

A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO

Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO

O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato será o da Seção Judiciária de Brasília/DF - Justiça Federal.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em suporte digital, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes.

Documento assinado eletronicamente pelos representantes da CONTRATANTE, da CONTRATADA e testemunhas.

Documento assinado eletronicamente por **Juliano Alcântara Noman**, **Diretor-Presidente, Substituto**, em 23/10/2019, às 15:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Enos Carneiro de Freitas**, **Usuário Externo**, em 23/10/2019, às 16:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Bruna Boner Léo Silva**, **Usuário Externo**, em 23/10/2019, às 18:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sistemas.anac.gov.br/sei/autenticidade, informando o código verificador **3601170** e o código CRC **BD44317D**.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1448

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
SCS, Quadra 09, Lote C, Torre A - 3º Andar, Edifício Parque Cidade Corporate - Bairro Setor Comercial Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200 - www.anac.gov.br

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 22/2019

Processo nº 00058.011997/2018-03

Torna-se público que a Agência Nacional de Aviação Civil, por meio da Gerência Técnica de Licitações e Contratos, sediada no Setor Comercial Sul, Quadra 09, Lote C, Ed. Parque Cidade Corporate, Torre A, CEP 70.308-200, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, **do tipo menor preço grupo**, sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por global para os itens 1 a 6 e empreitada por por preço unitário para o item 7, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, do Decreto 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, das Instruções Normativas SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017 e nº 03, de 26 de abril de 2018 e da Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Lei Complementar n° 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto n° 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: 11/09/2019

Horário: 9 horas

Local: Portal de Compras do Governo Federal – www.comprasgovernamentais.gov.br

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a *contratação* de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta Agência, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000**,** conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formados por 7 itens, conforme tabela 1 constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

1.3. O critério de julgamento adotado será o menor preço GLOBAL do grupo, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2019, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 20214

Fonte: 0174120069

Programa de Trabalho / PTRES: 26.125.2017.2912.0001 / 127520

Elemento de Despesa: 3.3.90.40.10

3. DO CREDENCIAMENTO

3.1. O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.

3.2. O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP - Brasil.

3.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.

3.4. É de responsabilidade exclusiva do licitante o uso adequado do sistema, cabendo-lhe zelar por todas as transações efetuadas diretamente ou por seu representante.

3.5. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.5.1. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação

4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO.

4.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no art. 9º da IN SEGES/MP nº 3, de 2018.

4.1.1. Os licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao Sistema.

4.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

4.2.1. proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

4.2.2. que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

4.2.3. estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

4.2.4. que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;

4.2.5. que estejam sob falência, concurso de credores ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;

4.2.6. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

4.2.7. organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário);

4.2.8. instituições sem fins lucrativos (parágrafo único do art. 12 da Instrução Normativa/SEGES nº 05/2017)

4.2.8.1. É admissível a participação de organizações sociais, qualificadas na forma dos arts. 5º a 7º da Lei 9.637/1998, desde que os serviços objeto desta licitação se insiram entre as atividades previstas no contrato de gestão firmado entre o Poder Público e a organização social (Acórdão nº 1.406/2017- TCU-Plenário), mediante apresentação do Contrato de Gestão e dos respectivos atos constitutivos.

4.3. Nos termos do art. 5º do Decreto nº 9.507, de 2018, é vedada a contratação de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar de:

a. detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação; ou
b. de autoridade hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante.

4.3.1. Para os fins do disposto neste item, considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau (Súmula Vinculante/STF nº 13, art. 5º, inciso V, da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 e art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 7.203, de 04 de junho de 2010);

4.4. Nos termos do art. 7° do Decreto n° 7.203, de 2010, é vedada, ainda, a utilização, na execução dos serviços contratados, de empregado da futura Contratada que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança neste órgão contratante.

4.5. Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

4.5.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3° da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.

4.5.1.1. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

4.5.1.2. nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame;

4.5.2. que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital;

4.5.3. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

4.5.4. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7°, XXXIII, da Constituição;

4.5.5. que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução

Normativa SLTI/MP nº 2, de 16 de setembro de 2009.

4.5.6. que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

4.5.7. que os serviços são prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.

4.6. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

5. DO ENVIO DA PROPOSTA

5.1. O licitante deverá encaminhar a proposta por meio do sistema eletrônico até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

5.2. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

5.3. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

5.4. Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir as propostas apresentadas.

5.5. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

5.5.1. Valor mensal e bianual para os itens 1 a 6 e valor unitário e total do item 7 do grupo;

5.5.2. Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência.

5.6. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

5.7. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços, apurados mediante o preenchimento do modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme anexo deste Edital;

5.7.1. A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do §1° do artigo 57 da Lei n° 8.666, de 1993.

5.7.2. Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades da contratante, a Administração deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento dos serviços demandados e executados, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do

quantitativo necessário, com base na alínea "b" do inciso I do art. 65 da Lei n. 8.666/93 e nos termos do art. 63, §2° da IN SEGES/MP n.5/2017.

5.8. A empresa é a única responsável pela cotação correta dos encargos tributários. Em caso de erro ou cotação incompatível com o regime tributário a que se submete, serão adotadas as orientações a seguir:

5.8.1. cotação de percentual menor que o adequado: o percentual será mantido durante toda a execução contratual;

5.8.2. cotação de percentual maior que o adequado: o excesso será suprimido, unilateralmente, da planilha e haverá glosa, quando do pagamento, e/ou redução, quando da repactuação, para fins de total ressarcimento do débito.

5.9. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses, devendo o licitante ou contratada apresentar ao pregoeiro ou à fiscalização, a qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos, para os fins do previsto no subitem anterior.

5.10. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento dos serviços, serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

5.11. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

5.12. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

5.13. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias**,** a contar da data de sua apresentação**.**

5.14. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas (Acórdão nº 1455/2018 -TCU - Plenário);

5.14.1. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

6. DA FORMULAÇÃO DE LANCES E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

6.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis, ilegalidades, ou não apresentem as especificações exigidas no Termo de Referência.

6.2.1. Também será desclassificada a proposta que **identifique o licitante.**

6.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

6.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

6.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

6.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

6.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

6.5.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor total dos itens e do grupo.

6.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

6.7. O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

6.8. O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.

6.9. Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com os subitens anteriores deverão ser desconsiderados pelo pregoeiro, devendo a ocorrência ser comunicada imediatamente à Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão;

6.9.1. Na hipótese do subitem anterior, a ocorrência será registrada em campo próprio do sistema.

6.10. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

6.11. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

6.12. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

6.13. Se a desconexão perdurar por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes.

6.14. O Critério de julgamento adotado será o menor preço, conforme definido neste Edital e seus anexos.

6.15. A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do Pregoeiro. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

6.16. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar outros lances, valerá o último lance por ele ofertado, para efeito de ordenação das propostas.

6.17. Uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as

microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

6.18. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da proposta ou lance de menor preço serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

6.19. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

6.20. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

6.21. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

6.22. Só se considera empate entre propostas iguais, não seguidas de lances. Lances equivalentes não serão considerados iguais, uma vez que a ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação.

6.22.1. Havendo eventual empate entre propostas, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos serviços:

6.22.1.1. prestados por empresas brasileiras;

6.22.1.2. prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

6.22.1.3. prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

6.23. Persistindo o empate entre propostas, será aplicado o sorteio como critério de desempate.

6.24. Apurada a proposta final classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante para que seja obtido melhor preço, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital.

6.25. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

6.26. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

6.27. Será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei n° 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5° e 8° do Decreto n° 7.174, de 2010.

6.27.1. Nas contratações de bens e serviços de informática e automação, nos termos da Lei nº 8.248, de 1991, as licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma

situação.

7. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.

7.1. Encerrada a etapa de lances e depois da verificação de possível empate, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto ao preço, a sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto, **devendo o licitante ainda observar as exigências definidas nos itens 24.6 a 24.9 do Termo de Referência, anexo I deste Edital.**

7.2. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, nos termos do item 9.1 do Anexo VII-A da In SEGES/MP n. 5/2017, que:

7.2.1. contenha vício insanável ou ilegalidade;

7.2.2. não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência;

7.2.3. apresentar preço final superior ao preço máximo fixado, ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

7.2.3.1. Quando o licitante não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:

7.2.3.1.1. for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

7.2.3.1.2. apresentar um ou mais valores da planilha de custo que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.

7.3. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3° do artigo 43 da Lei n° 8.666, de 1993 e a exemplo das enumeradas no item 9.4 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP N. 5, de 2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

7.4. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.

7.5. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

7.6. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital, por meio de funcionalidade disponível no sistema, estabelecendo no "chat" prazo mínimo de **120 (cento e vinte) minutos**, sob pena de não aceitação da proposta.

7.6.1. O prazo estabelecido pelo Pregoeiro poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

7.6.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se as

planilhas de custo readequadas com o valor final ofertado, **conforme dispõe o item 24.8.2 do Termo de Referência.**

7.6.3. Todos os dados informados pelo licitante em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida.

7.6.4. O Pregoeiro analisará a compatibilidade dos preços unitários apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preços com aqueles praticados no mercado em relação aos insumos e também quanto aos salários das categorias envolvidas na contratação;

7.6.5. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço proposto.

7.6.5.1. Considera-se erro no preenchimento da planilha a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, exceto para atividades de prestação de serviços previstas nos §§5º-B a 5º-E, do artigo 18, da LC 123, de 2006.

7.6.5.2. Em nenhuma hipótese poderá ser alterado o teor da proposta apresentada, seja quanto ao preço ou quaisquer outras condições que importem em modificações de seus termos originais, ressalvadas apenas as alterações absolutamente formais, destinadas a sanar evidentes erros materiais, sem nenhuma alteração do conteúdo e das condições referidas, desde que não venham a causar prejuízos aos demais licitantes;

7.7. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

7.8. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

7.9. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

7.10. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

8. DA HABILITAÇÃO

8.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

8.1.1. SICAF;

8.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

8.1.3. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

8.1.4. Lista de Inidôneos e o Cadastro Integrado de Condenações por Ilícitos Administrativos - CADICON, mantidas pelo Tribunal de Contas da União – TCU;

8.1.5. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei n° 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

8.1.5.1. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

8.1.5.1.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

8.1.5.1.2. O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

8.1.6. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

8.1.7. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

8.2. Não ocorrendo inabilitação, o Pregoeiro consultará o Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, conforme o disposto nos arts.10, 11, 12, 13, 14, 15 e 16 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018.

8.2.1. O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018 mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas;

8.3. Também poderão ser consultados os sítios oficiais emissores de certidões, especialmente quando o licitante esteja com alguma documentação vencida junto ao SICAF.

8.4. Caso o Pregoeiro não logre êxito em obter a certidão correspondente por meio do sítio oficial, ou na hipótese de ela se encontrar vencida no referido sistema, o licitante será convocado a encaminhar, no prazo de 2 (duas) horas, documento válido que comprove o atendimento das exigências deste Edital, sob pena de inabilitação.

8.4.1. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

8.5. Os licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF além do nível de credenciamento exigido pela Instrução Normativa SEGES/MP nº 3, de 2018, deverão apresentar a seguinte documentação relativa à Habilitação Jurídica e à Regularidade Fiscal e Trabalhista, bem como a Qualificação Econômico-Financeira, nas condições descritas adiante.

8.6. **Habilitação jurídica:**

8.6.1. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

8.6.2. inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação

no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

8.6.3. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

8.6.4. decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;

8.6.5. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

8.7. **Regularidade fiscal e trabalhista:**

8.7.1. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

8.7.2. prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

8.7.3. prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

8.7.4. prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

8.7.5. prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.7.6. prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.7.7. caso o licitante seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

8.8. **Qualificação Econômico-Financeira:**

8.8.1. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

8.8.2. balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

8.8.2.1. no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

8.8.2.2. é admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.

8.8.3. comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

8.8.4. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação.

8.8.5. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão ainda complementar a comprovação da qualificação econômico-financeira por meio de:

8.8.5.1. Comprovação de possuir Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado para a contratação ou item pertinente, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis já exigíveis na forma da lei;

8.8.5.2. Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contáveis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.

8.8.5.3. Comprovação, por meio de declaração, da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante do Anexo XVIII, de que 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data da sessão pública de abertura deste Pregão, não é superior ao Patrimônio Líquido do licitante, podendo este ser atualizado na forma já disciplinada neste Edital;

8.8.5.4. a declaração de que trata a subcondição acima deverá estar acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social,

8.8.5.5. quando houver divergência percentual superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, entre a declaração aqui tratada e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), deverão ser apresentadas, concomitantemente, as devidas justificativas.

8.9. **Qualificação Técnica:**

8.9.1. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, para todos os itens, deverão comprovar, ainda, a qualificação técnica prevista **no item 24.10 do Termo de Referência** e por meio de:

8.9.2. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, por período não inferior a três anos, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

8.9.2.1. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

8.9.2.2. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5, de 2017.

8.9.2.3. Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, será aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os três anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

8.9.2.4. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

8.9.2.5. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

8.9.3. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão apresentar atestado de vistoria assinado pelo servidor responsável, nos termos do ANEXO IX deste edital.

8.9.3.1. O atestado de vistoria poderá ser substituído por declaração emitida pelo licitante em que conste, alternativamente, ou que conhece as condições locais para execução do objeto; ou que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, assume total responsabilidade por este fato e não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a contratante, nos termos do ANEXO XIV deste edital.

8.10. Os documentos exigidos para habilitação relacionados nos subitens acima, deverão ser apresentados em meio digital pelos licitantes, por meio de funcionalidade presente no sistema (upload), no prazo de 2 (duas) horas, após solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico. Somente mediante autorização do Pregoeiro e em caso de indisponibilidade do sistema, será aceito o envio da documentação por meio do e-mail **licitacao@anac.gov.br** .

8.10.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

8.10.2. Não serão aceitos documentos com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

8.10.3. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da

matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

8.10.4. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

8.11. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

8.11.1. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

8.12. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa equiparada, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

8.13. A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

8.14. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

8.15. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

8.16. Nos itens não exclusivos a microempresas e empresas de pequeno porte, em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

8.17. O licitante provisoriamente vencedor em um item, que estiver concorrendo em outro item, ficará obrigado a comprovar os requisitos de habilitação cumulativamente, isto é, somando as exigências do item em que venceu às do item em que estiver concorrendo, e assim sucessivamente, sob pena de inabilitação, além da aplicação das sanções cabíveis.

8.18. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

9. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

9.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de 72 (setenta e duas) horas, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

9.1.1. ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

9.1.2. apresentar a planilha de custos e formação de preços, quando preenchida, devidamente ajustada ao lance vencedor;

9.1.3. conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

9.2. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

9.2.1. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

9.3. Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 5º da Lei nº 8.666/93).

9.3.1. Ocorrendo divergência entre os preços mensais/unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

9.4. A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

9.5. A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

10. DOS RECURSOS

10.1. O Pregoeiro declarará o vencedor e, depois de decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista de microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, concederá o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra quais decisões pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

10.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

10.2.1. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

10.2.2. A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

10.2.3. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

10.3. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

10.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

11. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

11.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

11.1.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

11.1.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

11.2. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

11.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico ("chat"), e-mail, ou, ainda, fac-símile, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

11.2.2. A convocação feita por e-mail ou fac-símile dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

12. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

12.1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

12.2. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

13. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

13.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência

14. DO TERMO DE CONTRATO

14.1. Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato.

14.2. O adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

14.2.1. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento.

14.2.2. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

14.3. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que:

14.3.1. referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 8.666, de 1993;

14.3.2. a contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no edital e seus anexos;

14.3.3. a contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 77 e 78 da Lei nº 8.666/93 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 79 e 80 da mesma Lei.

14.4. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses prorrogável conforme previsão no instrumento contratual e no termo de referência.

14.5. Previamente à contratação a Administração realizará consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002, consulta prévia ao CADIN.

14.5.1. Nos casos em que houver necessidade de assinatura do instrumento de contrato, e o fornecedor não estiver inscrito no SICAF, este deverá proceder ao seu cadastramento, sem ônus, antes da contratação.

14.5.2. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.

14.6. Se o adjudicatário, no ato da assinatura do Termo de Contrato, não comprovar que mantém as mesmas condições de habilitação, ou quando, injustificadamente, recusar-se à assinatura, poderá ser convocado outro licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após a verificação da aceitabilidade da proposta, negociação e comprovados os requisitos de habilitação, celebrar a contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e das demais cominações legais.

15. DO REAJUSTE

15.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

16. DA ACEITAÇÃO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO

16.1. Os critérios de aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência.

17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

17.1. As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.

18. DO PAGAMENTO

18.1. As regras acerca do pagamento do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

19.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o

licitante/adjudicatário que:

19.1.1. não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

19.1.2. apresentar documentação falsa;

19.1.3. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

19.1.4. ensejar o retardamento da execução do objeto;

19.1.5. não mantiver a proposta;

19.1.6. cometer fraude fiscal;

19.1.7. comportar-se de modo inidôneo;

19.2. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

19.3. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

19.3.1. Advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;

19.3.2. Multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor estimado dos itens prejudicados pela conduta do licitante;

19.3.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

19.3.4. Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos;

19.3.4.1. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 19.1 deste Edital.

19.3.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;

19.4. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

19.5. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

19.6. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

19.7. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente

público.

19.8. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

19.9. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

19.10. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

19.11. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

19.12. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Termo de Referência.

20. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

20.1. Até 02 (dois) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.

20.2. A impugnação **deverá** ser realizada, **exclusivamente,** por forma eletrônica, pelo e-mail **licitacao@anac.gov.br**

20.3. Caberá ao Pregoeiro decidir sobre a impugnação no prazo de até vinte e quatro horas.

20.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

20.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.

20.6. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

20.7. As respostas às impugnações e os esclarecimentos prestados pelo Pregoeiro serão entranhados nos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado.

21. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

21.1. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

21.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

21.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.

21.4. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

21.5. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão

pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

21.6. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

21.7. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

21.8. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

21.9. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

21.10. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

21.11. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

21.12. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

21.13. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico www.comprasgovernamentais.gov.br, e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço constante no preâmbulo deste edital, nos dias úteis, no horário das 8 horas às 17 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

21.14. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

21.14.1. ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA - (3319237)

21.14.2. ANEXO II - INVENTÁRIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SERVIÇOS DE TI - (3336957)

21.14.3. ANEXO III - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI - (3336957)

21.14.4. ANEXO IV - MÉTODO DE MONITORAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TI - (3336957)

21.14.5. ANEXO V - NMSE - (3336957)

21.14.6. ANEXO VI - PERFIS PROFISSIONAIS - (3336957)

21.14.7. ANEXO VII - TERMO DE ESTABILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TI - (3336957)

21.14.8. ANEXO VIII - REQUISITOS TÉCNICOS DA SOLUÇÃO DE MONITORAÇÃO - (3336957)

21.14.9. ANEXO IX - TERMO DE VISTORIA TÉCNICA - (3336957)

21.14.10. ANEXO X - TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO - (3336957)

21.14.11. ANEXO XI - ESTIMATIVAS DE VOLUME - (3336957)

21.14.12. ANEXO XII - MODELO PROPOSTA - (3336957)

21.14.13. ANEXO XIII - ATENDIMENTO AOS CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PELA CONTRATADA - (3336957)

21.14.14. ANEXO XIV - DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA - (3336957)

21.14.15. ANEXO XV - MINUTA DE CONTRATO - (3324968)

21.14.16. ANEXO XVI - TERMO DE CAPACIDADE OPERACIONAL - (3336957)

21.14.17. ANEXO XVII - DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DO DECRETO Nº 7203 - (3336957)

21.14.18. ANEXO XVIII - DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E COM A APF - (3336957)

21.14.19. ANEXO XIX - TERMO DE CIÊNCIA E RESPONSABILIDADE - (3336957)

21.14.20. ANEXO XX - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇOS - (3336957)

21.14.21. ANEXO XXI - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO - (3336957)

21.14.22. ANEXO XXII - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO - (3336957)

21.14.23. ANEXO XXIII - TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO - (3336957)

21.14.24. ANEXO XXIV - TERMO DE CONHECIMENTO DE PROCESSO DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI - (3336957)

21.14.25. ANEXO XXV - ROL DE ATIVIDADES DA OPERAÇÃO INFRAESTRUTURA - (3336957)

21.14.26. ANEXO XXVI - TERMO DE COMPROMISSO ATUALIZAÇÃO PROFISSIONAL DA EQUIPE - (3336957)

21.14.27. ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - (3336957).

Brasília, 29 de agosto de 2019.

Bruno Silva Fiorillo

Pregoeiro

Documento assinado eletronicamente por **Bruno Silva Fiorillo**, **Pregoeiro(a)**, em 29/08/2019, às 10:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sistemas.anac.gov.br/sei/autenticidade, informando o código verificador **3433081** e o código CRC **F4ADFF6D**.

Referência: Processo nº 00058.011997/2018-03 SEI nº 3433081

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
SCS, Quadra 09, Lote C, Torre A - 1º Andar, Edifício Parque Cidade Corporate - Bairro Setor Comercial Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200
- www.anac.gov.br

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 00058.011997/2018-03

MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA
AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta Agência, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento:

1.2. Os serviços de TIC disponibilizados pela Superintendência de Tecnologia da Informação, objetos desta contratação, são providos de forma contínua e estão estrategicamente agrupados nos seguintes itens, unidades e quantidades:

Tabela 1 - Itens que compõem a contratação.

Grupo	ITEM	CATSET	DESCRIÇÃO	Unidade de Medida	QTD
1	1	26980	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO	Serviço Mensal	24
	2	26980	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL (para localidade de PRINCIPAL)	Serviço Mensal	24
	3	26980	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL (para 3 localidades de GRANDE porte)	Serviço Mensal	24
	4	26980	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL (para 4 localidades de MÉDIO porte)	Serviço Mensal	24
	5	26980	MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)	Serviço Mensal	24
	6	26980	OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL)	Serviço Mensal	24
	7	27022	IMPLANTAÇÃO DE NOVOS SERVIÇOS DE TIC (SOB DEMANDA)	UP	11556

1.3. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de Operação da Infraestrutura de Tecnologia da Informação e de Comunicação, conforme CATSER 26980, e CATSER 27022 para o item 7.

1.4. Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na tabela acima.

1.5. A presente contratação adotará como regime de execução de **Empreitada por Preço Global** para os itens de 1 a 6 e **Empreitada por Preço Unitário** para o item 7, constantes da Tabela 1 deste Termo de Referência.

1.6. O prazo de **vigência do contrato é de 24 (vinte e quatro) meses**, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei nº 8.666, de 1993.

2. TERMO E DEFINIÇÕES

2.1. Neste Termo de Referência, em acordo com a legislação vigente, consideram-se os seguintes termos e definições.

2.2. **ITIL (Information Technology Infrasctructure Library)** – é um conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de tecnologia da informação.

2.3. **Service Desk (ou Central de Serviços)** – Ponto único de contato entre usuários e a área de Tecnologia da Informação para abertura de chamados. Conforme preconizado pelo Information Technology Infrasctructure Library (ITIL), versão 3 ou superior.

2.4. **ITSM (IT Service Management)** – termo genérico que descreve uma abordagem estratégica para projetar, entregar, gerenciar e aprimorar a forma como a tecnologia da informação (TI) é usada dentro das organizações. O objetivo de todo framework de ITSM é garantir que os processos, pessoas e tecnologia corretos estão alinhados, tal que a organização pode atingir seus objetivos de negócio.

2.5. **Incidente** – é uma interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço de TI.

2.6. **Problema** – é uma causa subjacente de um ou mais incidentes.

2.7. **Requisição** – é solicitação de serviço feito pelo usuário para o departamento de TI para criação de um recurso, habilitação de novo acesso, ou até apoio técnico para realização de procedimentos.

2.8. **Fiscal Administrativo** – Servidor da área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos. Guia de Boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação - versão 3.0.

2.9. **Fiscal Requisitante** – Servidor representante da área requisitante da solução, indicado pela autoridade competente para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da solução. Guia de Boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação - versão 3.0.

2.10. **Fiscal Técnico** – Servidor da área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente da área para fiscalizar tecnicamente o contrato. Guia de Boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação - versão 3.0.

2.11. **Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE)** – Indicadores do contrato que servirão para calcular o atendimento adequado dos chamados e das demandas, e também servirá como parâmetro para aplicação de glosas.

2.12. **Termo de Capacidade Operacional** – Termo emitido pela CONTRATADA após concluir a absorção das metodologias e diretrizes da ANAC.

2.13. **Termo de Estabilização de Serviço ou Solução de TI** – Termo emitido pela CONTRATADA após tomar conhecimento do modo de implementação no ambiente de TI da ANAC de um determinado Serviço de TI ou Solução de TI. Esse Termo de Estabilização certifica que a CONTRATADA executou todas as ações necessárias para estabilização do serviço.

2.14. **Sustentação de Infraestrutura de TI** – Atividade técnica e administrativa para manutenção proativa da infraestrutura de TI do órgão, bem como pelas ações necessárias ao contorno de incidentes e o pleno restabelecimento de serviços em eventos de indisponibilidade identificados.

2.15. **Operação de Infraestrutura de TI** – (Operação de Serviço da ITIL) A função responsável por fornecer habilidades técnicas para o suporte de serviços de TI e o gerenciamento de infraestrutura de TI. O gerenciamento técnico define os papéis dos grupos de suporte e também as ferramentas, processos e procedimentos necessários. A operação de Infraestrutura de TI inclui os serviços de sustentação de TI, mas não se restringe a estes, pois também inclui atividades de manutenção preventiva, atualizações de versões de produtos, atendimento de chamados/demandas previstas no catálogo de serviços, além de prestar informação a respeito dos serviços de TI e dos produtos e ferramentas que administra.

2.16. **NOC (Network Operations Center)** – É um local onde se centraliza a monitoração e manutenção da operação de serviços e infraestrutura de TI.

2.17. **SOC (Security Operations Center)** – É um local onde se centraliza a prestação serviços de detecção e reação a incidentes de segurança relativos a serviços, infraestrutura e sistemas de TI, bem como gestão proativa para detectar e tratar ameaças e vulnerabilidades no ambiente e serviços de TI.

2.18. **TIC** – Tecnologia da Informação e Comunicação.

2.19. **Computação em nuvem (ou cloud computing)** – Serviço de computação, incluindo processamento e armazenamento de dados, em infraestrutura de TI disponível na internet. Geralmente disponibilizados nas modalidades: IaaS (Infrastructure as a Service), PaaS (Platform as a Service), ou SaaS (Software as a Service).

2.20. **Serviços em nuvem** – Serviços de TI disponibilizados em infraestrutura de Computação em Nuvem.

2.21. **IaaS (Infrastructure as a Service)** – Modalidade de computação em nuvem em que o fornecedor disponibiliza hardware com poder computacional e armazenamento, ficando o administrador de TI responsável por instalar todos os softwares e administrar os serviços de TI disponibilizados.

2.22. **PaaS (Platform as a Service)** – Modalidade de computação em nuvem em que o fornecedor disponibiliza softwares intermediários e ferramentas de gerenciamento, ficando o administrador de TI responsável por configurar os serviços de TI disponibilizados.

2.23. **SaaS (Software as a Service)** – Modalidade de computação em nuvem em que o fornecedor disponibiliza o software para o usuário final, ficando o administrador de TI responsável apenas por gerenciar o uso.

2.24. **Ambiente de Desenvolvimento** – Ambientes sob responsabilidade da Fábrica de Software que presta serviço para a ANAC no qual é realizada a atividade de desenvolvimento e não está sujeito a avaliação de qualidade da ANAC. Ainda assim o ambiente de desenvolvimento está sujeito às políticas de segurança da ANAC. A infraestrutura e licenças disponíveis neste ambiente devem ser adquiridas às custas da Fábrica de Software contratada e compatíveis com os ambientes e as políticas da ANAC. O ambiente de desenvolvimento localizado na Fábrica de Software deve ser similar ao da ANAC.

2.25. **Ambiente de Submissão** – Infraestrutura da ANAC na qual a Fábrica de Software submete produtos com funcionalidades resultantes de uma Ordem de Serviço para avaliação por parte da equipe técnica da ANAC.

2.26. **Ambiente de Homologação (ou Validação)** – Infraestrutura da CONTRATANTE na qual funcionalidades correspondentes a uma entrega da Fábrica de Software estarão disponíveis para validação da ANAC. As funcionalidades devem ser promovidas do Ambiente de Submissão para o ambiente de Validação. Sendo assim, esse ambiente deve possuir características de configuração muito próximas do ambiente de produção.

2.27. **Ambiente de Produção** – Infraestrutura da CONTRATANTE na qual os produtos finais entregues pela Fábrica de Software ou ferramentas e produtos adquiridos pela CONTRATANTE são executados e disponibilizados aos usuários finais.

2.28. **Termo de Entrega** – Nos termos da Lei 8.666/1993, Art. 73°, parágrafo I, alínea a, corresponde a termo circunstanciado no qual a CONTRATADA informa sobre a entrega dos objetos da Ordem de Serviço a CONTRATANTE. Para fins deste Termo de Referência, serão consideradas as entregas homologadas pelo Fiscal Requisitante e/ou Solicitante.

2.29. **Termo de Recebimento Provisório (TRP)** – Conforme Lei 8.666, Art. 73° parágrafo I, alínea a, é um termo circunstanciado lavrado em até 15 (quinze) dias após o Termo de Entrega.

2.30. **Termo de Recebimento Definitivo (TRD)** – Conforme Lei 8.666, Art. 73° parágrafo I, alínea b, é um termo circunstanciado emitido pela CONTRATANTE após o decurso do prazo de observação, ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais. Esse prazo não pode ser superior a 90 (noventa) dias da emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP), salvo em casos excepcionais, devidamente justificados e previstos no edital.

2.31. **Fatura mensal global de serviços** – fatura mensal que totaliza todos os serviços prestados, contínuos e projetizados.

2.32. **Serviço de TI** – é a solução de TI, composta por um ou mais recursos de software e hardware, que atende à uma necessidade de negócio de atividade final ou de atividade meio.

2.33. **Solução de TI** – é um conjunto de software e hardware que fornecem funcionalidade de Tecnologia da Informação, seja para os usuários de TI, seja para apoiar as atividades do próprio departamento de TI.

2.34. **CMDB ou BDGC** – respectivamente, Configuration Management Database, ou Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração, é um repositório de informações que mantém informações relacionadas aos ativos de TI, comumente referenciados como Itens de Configuração (IC), bem como uma descrição da relação entre tais ativos.

2.35. **Remote hands** – é o nome atribuído ao serviço ofertado presencialmente em Data Centers para que equipes remotas ao Data Center possam solicitar e orientar a execução de tarefas que requerem a presença física no Data Center.

2.36. **NURAC** – Núcleo Regional de Aviação Civil, é a unidade coordenada pela Superintendência de Ação Fiscal - SFI que desempenha atividades finalísticas estabelecidas em portaria editada pela SFI, conforme demanda das unidades organizacionais. Tem presença em algumas cidades com função de realizar atividades finalísticas, como prestação de serviços a aeronautas e proprietários de aeronaves, agendamento e realização de provas, atualização de seguros e licença de estação. Os inspetores de aviação civil que atuam nos NURAC também são responsáveis por fiscalizações de rampa (operacional), de aeronavegabilidade e da prestação dos serviços oferecidos pelas empresas aéreas.

2.37. ***UP*** – Unidade de Projeto, medida definida no escopo deste documento para determinar o custo de demandas relacionadas aos projetos de TI.

2.38. **Infrastructure as Code (IaC)** - Processos de gerenciamento e provisionamento baseado em arquivos de definição que podem ser interpretados por computador e devem ser versionados, permitindo a rastreabilidade das mudanças aplicadas.

3. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

3.1. A Justificativa e objetivo da contratação encontram-se pormenorizados em Tópico específico dos Estudos Técnico Preliminares.

3.2. É do senso comum que o investimento em soluções de Tecnologia da Informação tem grande potencial para auxiliar as organizações públicas e privadas na execução de seus processos de trabalho, por meio da otimização desses processos, agregando a eles eficiência e redução de custos, tanto financeiros quanto operacionais.

3.3. Na Agência Nacional de Aviação Civil, não é diferente, e, nesse sentido, importantes investimentos são feitos de forma contínua em soluções de Tecnologia da Informação. No âmbito dessa Agência, compete à Superintendência de Tecnologia da Informação – STI, entre outras atribuições institucionais, "*Estabelecer e formular estratégias e padrões relacionados com a administração dos recursos de tecnologia da informação para a sistematização e disponibilização de informações gerenciais, visando dar suporte ao processo decisório da Agência*", conforme estabelece o inciso I do Art. 39 de seu o Regimento Interno.

3.4. Atualmente, a ANAC conta com uma robusta e complexa infraestrutura de TIC que dá suporte a diversas soluções de Tecnologia da Informação, as quais, por sua vez, dão suporte aos diversos processos de trabalho da Agência. Em decorrência disso, a ANAC passou a depender de uma grande estrutura de TIC, cujo funcionamento, em níveis de excelência, requerem caráter ininterrupto para a boa e regular realização de suas atividades, as quais justificam os contínuos investimentos em novas tecnologias e no aprimoramento de seu processo de gestão.

3.5. Essa robusta infraestrutura de TIC é composta por complexas e variadas soluções relacionadas. Isso faz com que o ambiente tecnológico requeira serviços técnicos de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC - de elevado nível de especialização.

3.6. Para a prestação desses serviços técnicos nos padrões de qualidade e com a segurança exigidas pelo ambiente institucional, torna-se necessária a alocação de Equipe Profissional com especialidades complementares em algumas soluções de TIC, a fim de se minimizar a possibilidade de falhas ou atrasos na resolução de incidentes relacionados à utilização dos recursos computacionais disponíveis.

3.7. Nas organizações, a Unidade de Tecnologia da Informação, em geral, é responsável por assuntos, serviços, produtos, equipamentos e componentes relativos a esse tema, tais como: desenvolvimento de software, administração de dados, suporte a tomada de decisão (Business Intelligence), suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação, manutenção e suporte da infraestrutura e de serviços de TIC, além das atividades relacionadas a planejamento e a projetos, esses alinhados aos objetivos institucionais.

3.8. Especificamente, o suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação diz respeito a todo apoio a eles prestado, para que possam fazer o uso regular dos recursos e serviços de TIC corporativos a eles disponibilizados, de maneira geral e nas melhores condições possíveis. Esse tipo de suporte também é responsável pelo atendimento inicial aos usuários, para resolução de problemas comuns por eles enfrentados. O atendimento é, geralmente, feito na modalidade remota; quando não, presencial. A modalidade remota é preferível, já que dinamiza o melhor uso dos recursos e garante ao usuário maior agilidade no atendimento de suas requisições ou tratamento de situações. Porém, em certas vezes, devido à característica do chamado ou devido à situação adversa, não é possível fazer o atendimento remotamente ou obter êxito na tentativa de resolução da situação. Nesses casos, a modalidade de atendimento presencial se faz necessária.

3.9. Já os serviços de manutenção e suporte da infraestrutura de TIC consistem em um serviço técnico mais especializado. O trabalho realizado envolve procedimentos cotidianos para verificação da denominada "saúde" operacional das soluções de Tecnologia da Informação, do atendimento de requisições dos usuários que não puderam ser tratadas ou solucionadas pela Equipe de Suporte Técnico aos usuários de Tecnologia

da Informação. Também é responsabilidade desse grupo a manutenção e a evolução das implementações das soluções de Tecnologia da Informação.

3.10. Nesse tipo de serviço, em virtude da grande diversidade de soluções tecnológicas necessárias e, atualmente, implementadas, bem como do alto grau de especialização requerido, as atribuições são agrupadas por soluções de TIC correlatas e postas sob a responsabilidade de determinadas Equipes de Trabalho, também chamadas de Torres de Serviços. São exemplos de Torres de Serviços: Redes e Segurança de Computadores; Armazenamento de Dados e Backup; Data Center e Suporte a Sistemas Operacionais; Ambiente de Operação de Aplicações; Banco de Dados; Telefonia; Ferramentas de Mensageria e Colaboração.

3.11. As atividades operacionais relativas a esses serviços de suporte técnico e de atendimento aos usuários e de operação, manutenção e suporte da infraestrutura de TIC requerem, para sua execução, profissionais especializados e em quantidade adequada. No caso da ANAC, o reduzido quadro de servidores efetivos da Agência alocados na sua Unidade Organizacional de Tecnologia da Informação e de seus colaboradores ocupantes de cargos ou funções comissionadas nessa mesma Unidade não tem capacidade nem disponibilidade operacionais para execução desse tipo de atividades. Essencialmente, suas atividades estão mais relacionadas ao exercício dos papéis e das ações de planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de Tecnologia da Informação em âmbito institucional. Em virtude disso, são perfeitamente compreensíveis as decisões institucionais, com devido amparo legal, que verificam a terceirização das atividades operacionais como a melhor estratégia para a execução e o fornecimento desses serviços de Tecnologia da Informação.

3.12. Dentre outras, merecem destaque as seguintes vantagens e benefícios da terceirização dos serviços de TIC em questão:

- a Organização pode desobrigar-se da operacionalização e da execução das atividades que não são seu *core business*;
- larga possibilidade de obtenção de profissionais especializados na execução dessas atividades pretendidas;
- maior flexibilidade quanto à alocação daqueles profissionais especializados envolvidos na execução dos serviços;
- alcance maior de redução de custos econômico-financeiros, operacionais, administrativos, relacionados, inclusive, a instalações físicas, a treinamento e capacitação, a gestão de pessoal, entre outros.

3.13. Alinhada a esses benefícios, a Administração Pública Federal tem adotado, sempre que possível, a estratégia da terceirização para a execução de determinados serviços, desde a reforma administrativa imposta pelo Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967. Em virtude desse procedimento, servidores públicos poderão se dedicar ao planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de TIC, bem como à evolução dos processos relacionados a serviços e a projetos de Tecnologia da Informação e de Comunicação.

3.14. Reforça esse entendimento o Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, que dispõe sobre a execução indireta, mediante a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. No art. 2º desse decreto, foi atribuída a competência, à época, ao Ministro do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, atual, Ministro da Economia, para estabelecer os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta mediante contratação. Nessa esteira, o então Ministro do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão publicou a Portaria 443, de 27 de dezembro de 2018, estabelecendo que os serviços de tecnologia da informação e prestação de serviços de informação serão preferencialmente objeto de execução indireta, conforme observa-se do excerto a seguir:

> "**Portaria nº 443, de 27 de dezembro de 2018.**
>
> Estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018.
>
> *Art. 1º No âmbito da administração pública federal direta,* ***autárquica*** *e fundacional, serão preferencialmente objeto de* ***execução indireta****, dentre outros, os seguintes serviços:*
>
> XXIII - serviços de tecnologia da informação e prestação de serviços de informação;" (Grifos nossos)

3.15. Nesse sentido, a Agência Nacional de Aviação Civil necessita contratar empresa especializada para a prestação de serviços técnicos de estruturação, operação, administração e manutenção da infraestrutura de Tecnologia da Informação, a fim de possibilitar o acesso e a utilização dos serviços de Tecnologia da Informação instalados e disponíveis no seu ambiente físico e virtual, elementos que contribuem para a contínua evolução da maturidade dos serviços de TIC da Instituição, no sentido de que seus respectivos desempenhos sejam com elevados padrões de excelência e suas execuções se deem com suporte a modelos das melhores práticas atualmente existentes.

3.16. A justificativa da necessidade dos serviços em questão encontra-se, em síntese, no fato de que a contratação ora pretendida guarda significativa importância para o cumprimento e desenvolvimento das atividades, dos processos e de responsabilidades relacionados a serviços de atendimento e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação, como também de suporte à própria infraestrutura de TIC da Agência.

3.17. O respaldo legal para a pretensa contratação, sobretudo pela natureza de seu objeto, encontra-se, essencialmente, com fulcro nas mencionadas disposições, *in verbis*, do Decreto nº 9.507/2018, regulamentado pela Portaria nº 443, de 27 de dezembro de 2018 e, por extensão, no referido Decreto-Lei nº 200/1967.

3.18. A relevância da infraestrutura de TIC da ANAC, associada ao crescente volume de dados, de informações e processamento, bem como à elevada automatização de sistemas e processos de negócio internos e externos requerem atenção constante com a operação contínua e a proteção das informações dos sistemas e serviços prestados.

3.19. A imposição de obrigações legais à Agência, a sua gestão administrativa e operacional, as suas atividades de regulação e fiscalização no âmbito do Setor da Aviação Civil, aliadas às suas funções como prestadora de serviços de missão crítica à sociedade aumentam, ainda mais, a necessidade se manterem operacionais as condições de funcionamento dos sistemas suportados por sua infraestrutura tecnológica, como também a de se atender às demandas dos usuários dessa mesma infraestrutura.

3.20. O objeto da demanda relativa à ação PPR18CP0025 - Aperfeiçoar Modelo de Contratação de Serviços de Suporte e de Atendimento em 1º, 2º e 3º Níveis, contemplada no PDTI - Plano Diretor de Tecnologia da Informação - para o biênio 2018/2019.

3.21. Soma-se a isso o fato de que o quadro de servidores efetivos da Agência e de seus colaboradores ocupantes de cargos ou funções comissionados é, essencialmente, vinculado ao exercício dos papéis e atividades de planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de TIC, consoante aos seguintes termos transcritos do Decreto-Lei nº 200, de 1967:

> ***Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967***

> *Dispõe sôbre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências*
>
> *(...)*
>
> ***Capítulo III***
>
> ***Da Descentralização***
>
> ***Art. 10 A execução das atividades da Administração Federal deverá ser amplamente descentralizada.***
>
> *(...)*
>
> ***§ 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle** e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, **a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista**, na área, **iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução.***
>
> ***§ 8º A aplicação desse critério está condicionada, em qualquer caso, aos ditames do interesse público** e às conveniências da segurança nacional.*" (Grifos nossos)

3.22. Constata-se, portanto, que essas informações relativas ao objeto pretendido se coadunam e reforçam a significativa necessidade da pretensa contratação, a qual, em síntese, encontra-se estrategicamente alinhada e em consonância com os seguintes aspectos, cuja identificação se mostra:

1. "Estratégia 2.3.1 - Aprimorar o atendimento de demandas dos usuários da TI" e "Iniciativa 2.3.1.3 - Otimizar o processo de atendimento a usuários de TI", provenientes diretamente do Planejamento Estratégico Institucional para o período 2015/2019, especificamente relacionadas ao objetivo estratégico "2.3 Garantir a Efetividade da Prestação de Serviços de TI", na "Perspectiva dos Processos Internos";

2. estabelecimento no Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação - PETI - para o período 2016/2019, por meio da iniciativa de nº 6.3. Otimizar o processo de atendimento a usuários de TI", definida no "Objetivo 6: Aprimorar o atendimento de demandas dos usuários de TI", na "Perspectiva: Processos Internos";

3. relação com o PDTI - Plano Diretor de Tecnologia da Informação - para o biênio 2018/2019, por meio da **ação PR18CT0025 - Aperfeiçoar modelo de Contratação de serviços de suporte de atendimento em 1º, 2º e 3º Níveis**, mais especificamente com as seguintes necessidades e iniciativas:

    - Criar e implementar plano de adequação de infraestrutura de TIC;
    - Implantar um sistema de segurança da informação e comunicações.
    - Garantir níveis satisfatórios de segurança da informação no âmbito da TIC;
    - Criar e implementar plano de adequação de infraestrutura de TIC.
    - Implantação de políticas e diretrizes voltados à definição de modelos de gestão e otimização de infraestrutura de TIC.

3.23. Verifica-se, então, que tal contratação está alinhada às necessidades apontadas quando da elaboração do PDTI 2018/2019 e integra o rol de projetos nele descritos. Insere-se, por conseguinte, no contexto de disponibilidade dos serviços de TIC providos aos usuários internos e externos da Agência e tem vistas à continuidade de sua prestação.

3.24. Nota-se que o rol de potenciais gestores e usuários a serem beneficiados com uma nova contratação relativa a serviços de atendimento, apoio a usuários dos recursos de infraestrutura de Tecnologia da Informação da ANAC e de suporte a essa mesma infraestrutura transcende as dimensões a que, aparentemente, limita-se a Superintendência de Tecnologia da Informação – STI. Compreende, pois, todos os usuários internos e externos dos sistemas de informação da Agência, esses últimos, inclusive, porque utilizam os serviços públicos que envolvem Tecnologia da Informação prestados pela Entidade, pelos quais cumpre, entre outras, sua missão como Instituição de Governo.

4. DO PARCELAMENTO DO OBJETO

4.1. Considerando-se a inviabilidade técnica e econômica para o parcelamento do objeto da presente contratação, bem como consideradas as suas respectivas peculiaridades, interdependência e natureza acessória entre as parcelas do objeto, a contratação pretendida deverá ser realizada por Adjudicação Global.

4.2. A contratação ora pretendida a ser atendida por um único fornecedor, se mostra mais adequada, neste caso, visto que se o serviço fosse dividido em itens ou lotes diferentes, apesar de oferecem soluções similares em conceito, os fornecedores trabalham com características de execução diferentes, o que poderia acarretar numa incompatibilidade técnica para integração de toda solução.

4.3. Conforme Acórdão 861/2013-Plenário - É lícito os agrupamentos em lotes de itens a serem adquiridos por meio de pregão, desde que possuam mesma natureza e que guardem relação entre si. Além disso, a solução de TI, objeto da contratação em tela, possui uma natural indivisibilidade, o que também inviabiliza a contratação de seus serviços por item de forma separada.

4.4. Segundo o acórdão 5260/2011 – TCU – 1ª câmara, de 06/07/2011, "Inexiste ilegalidade na realização de pregão com previsão de adjudicação por lotes, e não por itens, desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem correlação entre si". A adjudicação global proposta nesse documento agrupa solução e serviços de uma mesma natureza, que guardam correlação entre si, seja por similaridade técnica ou de tecnologia, bem como de aplicabilidade em busca de uma única solução, sem causar qualquer prejuízo à ampla competitividade.

4.5. Ademais a opção pela contratação conjunta, e não fracionada, dos serviços, não constitui qualquer afronta aos termos do art. 23, § 1º, da Lei 8.666/93 ou da Súmula 247 do TCU. Veja-se o que diz a lei:

> "Art. 23. (...)
> § 1º As obras, serviços e compras efetuadas pela administração serão divididas em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis, procedendo-se à licitação com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade, sem perda da economia de escala."

4.6. Por sua vez, a Súmula 247 do TCU diz o seguinte:

> "É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade." (grifo nosso)"

4.7. Tanto a disciplina legal, quanto a Súmula do TCU, indicam que a viabilidade técnica do fracionamento deve ser analisada para fins de determinar a possibilidade de licitações distintas (ou lotes distintos na mesma licitação) do objeto que se pretende adquirir. No caso em comento, o objeto licitado envolve tratamento técnico, que demanda que o fornecedor dos serviços tenha conhecimento sobre toda a solução existente. Partir as contratações, deixando a possibilidade de empresas diferentes prestarem os serviços, é um risco enorme para a Administração Pública, pois deixará aberta a oportunidade para problemas de integração e de administração da solução CONTRATADA.

4.8. Nesse sentido, em respeito à legislação vigente e na busca pela economicidade, se optou por garantir a padronização dos serviços a partir da contratação de um único prestador para realizar os serviços em questão.

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

5.1. A descrição da solução como um todo, conforme minudenciado nos Estudos Técnico Preliminares, abrange a prestação do serviço de Service Desk de TIC e de Operação de Infraestrutura de TIC, incluindo monitoração do serviços de TIC, para garantir a efetiva prestação dos serviços de TIC da ANAC para seus usuários internos (servidores e colaboradores) e para os usuários externos (regulados e cidadãos).

5.2. Os serviços objetos da presente contratação têm como objetivo, manter todo o ambiente de TIC deste órgão em pleno funcionamento, mantendo os serviços disponíveis a todas as áreas de negócio da ANAC, de acordo com os parâmetros de Níveis Mínimos de Serviços Exigidos - NMSE definidos neste Termo de Referência. Para atender a esse objetivo, a CONTRATADA será responsável, no mínimo a:

a. Realizar atendimento remoto;
b. Realizar atendimento presencial;
c. Desenvolver atividades proativas para manutenção, continuidade e evolução da infraestrutura e serviços de TIC da CONTRATADA sobe sua responsabilidade;
d. Propor, documentar, implantar, verificar e aprimorar processos e procedimentos operacionais que garantam a eficiência, eficácia e efetividade dos serviços de TIC sob sua responsabilidade;
e. Realizar o levantamento e documentar dos serviços de TIC existentes no ambiente da CONTRATADA, bem como propor e implantar novos serviços;
f. Realizar a monitoração dos níveis de serviço entregues, de acordo com parâmetros e indicadores estabelecidos na presente contratação;
g. Atuar na identificação, registro e tratamento de incidentes que afetem os serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;
h. Atuar na Identificação, registro e tratamento de incidentes de segurança que afetem os serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;
i. Acompanhamento do nível de satisfação dos usuários sobre os serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;

5.3. O modelo de trabalho proposto é focado em resultados, onde os serviços mensais de atendimento aos usuários de TIC em todos os níveis além da operação do ambiente de TIC deste órgão serão avaliados quanto à qualidade e disponibilidade dos serviços entregues, com base nos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos – NMSE, com glosas específicas por não cumprimento dos resultados esperados ou de obrigações não entregues.

5.4. SERVIÇOS

5.5. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO: Responsável pelo suporte e atendimento de TIC telefônico e remoto aos usuários internos da ANAC e encaminhamento dos chamados para torres de serviço mais especializada conforme o caso. Este serviço deverá apresentar características de ser resolutivo quanto a solicitação ou incidente apresentado pelo usuário assim permitir;

5.6. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL: Responsável pelo suporte e atendimento de TIC presencial com maior especialidade para os usuários internos da ANAC. É responsável também pelo encaminhamento dos chamados para torres de serviço mais especializada conforme o caso;

5.7. MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC): Responsável pelo acompanhamento contínuo, em regime 24x7, da disponibilidade e condições adequadas de execução dos serviços de TIC, bem como pela atuação imediata quando da observação de evento que causam indisponibilidades, queda de desempenho ou violação de segurança dos serviços de TIC;

5.8. OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (3º NÍVEL): Caracteriza-se por suporte técnico especializado para soluções e serviços de TIC. Devido ao grande número de soluções de TIC, a complexidade dessas e ao alto grau de especialidade necessário para sua operação, essas são segregadas em Torres de Serviço de Suporte, sendo elas:

5.8.1. *Suporte a Redes, Telefonia e Videoconferência*: Responsável pelas atividades de operação de infraestrutura de redes de comunicação incluindo equipamentos e serviços de rede LAN, MAN, WAN e Internet, serviços básicos de rede, tais como DHCP e DNS, além de infraestrutura e serviço de telefonia VoIP e de Videoconferência.

5.8.2. *Suporte a Ambientes de Data Center e Sistemas Operacionais*: Responsável pela administração dos aspectos físicos dos espaços dedicado a processamento de dados (Data Center) da ANAC, bem como suas instalações. Responsável também pela operação de equipamentos servidores físicos e virtuais, solução de virtualização e de container, além do suporte básico em sistemas operacionais Microsoft Windows e Linux.

5.8.3. *Suporte e Administração de Banco de Dados*: Responsável pelas atividades de operação e assessoria técnica, administração de usuários, instalação, atualização, análise e correções de erros e desempenho de ambientes de Bancos de dados (SGBD – Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados) da ANAC, quer seja banco de dados relacional, objeto-relacional, NoSQL. Responsável também pelo suporte de infraestrutura de soluções de Data Warehouse, Business Intelligence, descoberta e visualização de dados.

5.8.4. *Suporte a Ativos de Segurança da Informação*: Responsável pelas atividades de operação e assessoria técnica para ativos que garantem ou monitoram a segurança da infraestrutura e serviços de TIC, tais como firewall, IDS, IPS. Responsável também pela análise e tratativa de eventos de violação de segurança da informação relativas a ativos de TIC.

5.8.5. *Suporte a Armazenamento de Dados e Backup*: Responsável pela operação de infraestrutura de armazenamento do tipo storage, redes do tipo SAN, solução de backup automatizado incluído dispositivos de armazenamento em fita e em disco.

5.8.6. *Suporte a Produção e Deploy de Aplicações*: Responsável pela operação de ambiente de operação para aplicações e sistemas utilizados na ANAC, realizando quando solicitado a implantação de novas versões dessas aplicações e sistemas. É responsável também pelo suporte e operação ao ambiente de orquestração de containers, on-premise ou em nuvem, da infraestrutura de sites Web, CMS (Content Management System), ferramenta de ALM (Application Lifecycle Management). Também devera ser responsável pela administração, manutenção e evolução de scripts automações que provenham para a STI/ANAC a utilização de infraestrutura Ágil. Deve atuar principalmente segundo as práticas modernas, ágeis e DevOps.

5.8.7. *Suporte ao Ambiente Colaborativo*: Responsável pela operação de soluções de TIC diretamente relacionadas a serviços colaborativos de TIC, tais como: compartilhamento de arquivos, correio eletrônico, mensagem instantânea. É responsável também para administração e operação do serviço de diretório utilizado pela ANAC.

5.8.8. *Apoio ao Planejamento e a Gestão de Serviços de TIC*: Responsável por auxiliar na implementação e/ou no aumento da maturidade dos processos ITIL, bem como, apoiar a gestão da STI/ANAC no acompanhamento de métricas e indicadores para os serviços contratados neste termo de referência, bem como na extração de relatórios e insumos para medição e gestão dos serviços de TIC fornecidos pela STI/ANAC.

5.9. IMPLANTAÇÃO DE NOVOS SERVIÇOS DE TIC: Item responsável pelas atividades evolutivas, demandas específicas e de projetos da ANAC, medidas em Unidade de Projeto (UP), e executados sob demanda mediante Ordem de Serviço;

6. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

6.1. Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

6.2. O objeto proposto encontra-se inserido no conceito de serviço contínuo, visto que sua contratação se estende necessariamente por mais de um ano de um serviço essencial para esta Agência, cujo atendimento não esgota prestação semelhante no futuro.

6.3. O objeto proposto encontra-se inserido no conceito de serviço comum, visto que lhe é possível especificar e medir seu desempenho e qualidade através de parâmetros usuais no mercado.

6.4. Pelas características do objeto, acima elencadas, propõe-se a escolha da modalidade de licitação como sendo o pregão eletrônico, dada a natureza do objeto a ser licitado, qual seja, serviço comum.

6.5. A presente contratação deverá ser realizada na modalidade de PREGÃO ELETRÔNICO do tipo MENOR PREÇO GLOBAL, em observância ao preconizado na Lei nº 10.520, de 2002, e no Decreto nº 5.450, de 2005.

6.6. Aplicar-se-á o direito de preferência às micro e pequenas empresas, previsto nos artigos 44 da Lei Complementar Nº. 123/2006. Entretanto, não se tratando de micro e pequena empresa, serão seguidos os critérios do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991. Deve ser observado ainda o disposto no Decreto nº 7.174, de 2010.

6.7. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto n° 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

6.8. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

7.1. CONSIDERAÇÕES GERAIS

7.2. Suporte de 1º Nível (Remoto): é o Ponto Único de Contato na prestação dos serviços descritos e deverá receber e registrar todas as requisições e incidentes relativos aos serviços de TIC. Deverá ser executado por uma "Central de Serviços" e tem como finalidade a resolução de incidentes e requisições através de suporte telefônico e/ou remoto a partir de roteiros, scripts, informações ou procedimentos de atendimento previamente definidos para esta equipe. Deverá utilizar recursos de computação cognitiva para atendimento "Self Service" inclusive com a utilização de ChatBot para os atendimentos mais solicitados ou sempre que possível. A solução de computação cognitiva será provida pela ANAC e deverá ser configurada e evoluída pela CONTRATADA. A CONTRATADA poderá propor a substituição dessa solução, desde de que as suas custas e com a devida autorização pela STI/ANAC, baseado oportunidade, conveniência e em seus termos de uso e alinhados à Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE.

7.3. A equipe de Suporte de 1º Nível deverá ser remota, em instalações externas à ANAC, sendo a CONTRATADA a única responsável pela garantia das condições de trabalho de seus profissionais nos aspectos de jornada de trabalho, ergometria, condições ambientais, capacitação, entre outros, facultando-se a ANAC realizar diligências quanto ao cumprimento das normas. (Norma Regulamentadora nº 17 - Trabalho em Teleatendimento).

7.4. Suporte de 2º Nível (Presencial): é prestado pela equipe responsável pela solução de chamados que não puderem ser resolvidas pelo Suporte de 1º Nível, quando existir a necessidade de suporte técnico local ou quando precisar de conhecimento específico ou um prazo maior para solução, mesmo que remotamente. Será executado preferencialmente através de acesso remoto aos equipamentos de usuários (SUPORTE REMOTO) ou através de visitas ao local do incidente/problema (SUPORTE LOCAL), sempre realizado por técnicos especializados.

7.5. Suporte de 3º Nível: é prestado pela equipe responsável por operar e manter a saúde operacional do ambiente de TIC, identificar, de forma proativa, erros, alertas e situações de limitações de recursos. Atender as chamados que não puderem ser resolvidas pelo Suporte Remoto ou Presencial, de 1º ou 2º Níveis, por demandarem conhecimentos técnicos avançados ou específicos ao ambiente, além de propor e executar melhoria continua do ambiente.

7.6. A equipe de Suporte de 3º Nível deverá atuar na infraestrutura de TIC da ANAC e quando necessitar de atuação nos equipamentos de usuários, poderá atuar diretamente, presencial ou remotamente, ou deverá definir as ações necessárias e encaminhar para execução pela equipe de Suporte de TIC, salvo ações que possam ser automatizadas por ferramenta ou solução de TIC diretamente pelos equipamentos de infraestrutura de TIC.

7.7. A Monitoração de Serviços (NOC) é o processo de monitoração de múltiplos parâmetros de estado em tempo real para equipamentos, aplicações e serviços, de tal modo que uma alteração significativa é indicativa de uma falha ou qualquer anormalidade, permitindo a ação proativa antes do comprometimento do recurso ou do serviço do TIC.

7.8. O NOC deverá ser remoto, em instalações externas à ANAC, sendo a CONTRATADA a única responsável pela garantia das condições de trabalho de seus profissionais nos aspectos de jornada de trabalho, ergometria, condições ambientais, capacitação, entre outros, facultando-se a ANAC realizar diligências quanto ao cumprimento das normas. (Norma Regulamentadora nº 17 - Trabalho em Teleatendimento).

7.9. O Apoio à Elaboração de Projetos da Infraestrutura tem o objetivo de atender novas funcionalidades decorrente das necessidades de negócio da ANAC, apoiando na implementação de novas tecnologias e produtos, por solicitação da ANAC ou por sugestão da CONTRATADA, com a aprovação da ANAC.

7.10. O Apoio à Gestão de Infraestrutura visa à revisão, a implantação e ao gerenciamento dos processos ITIL conforme descritos neste Termo de Referência.

7.11. A CONTRATADA deverá operar e administrar a ferramenta de ITSM definida pela STI/ANAC.

7.11.1. Atualmente a ferramenta de ITSM utilizada na ANAC é o CITSmart 7.0.

7.12. O Suporte de 1º Nível deverá atender os chamados originados das seguintes fontes de entrada: Telefone, correio eletrônico e ferramenta de gestão de demandas do Portal de Serviços.

7.13. O suporte de 1º Nível (Service Desk) deverá recepcionar, registrar e direcionar todas as requisições referentes a serviços de TIC, conforme definido pela Gestão da STI/ANAC, ainda que o serviço de TIC não seja relacionado ao objeto dessa contratação.

7.14. O Suporte de 1º Nível como ponto único de contato dos usuários, deverá designar chamados para os demais níveis de suporte de acordo com as habilidades e capacitação de cada nível de suporte, conforme tabela abaixo:

Tabela 2 - Condição de escalação de chamados.

Nível de Suporte	Grupo de Atendimento	Condição para Escalação de chamados
1º Nível	Suporte Remoto	Primeiro atendimento ao usuário ou retorno de atendimentos que não puderam ser resolvidos com um único contato.
2º Nível	Suporte Remoto e Local	Atendimento de chamados que não possam ser realizados pela equipe de 1º nível ou que precisem de presença física de um técnico de suporte.
3º Nível	Analista especializado de infraestrutura de Tecnologia da Informação.	Atendimento de chamados que não possam ser realizados pela equipe de antedimento remoto ou presencial, de 1º ou 2° níveis, por demandarem conhecimentos técnicos avançados ou específicos ao ambiente indisponível.

7.15. O suporte remoto (1º ou 2º nível) deve ser realizado, por telefone, ferramenta de comunicação instantânea, e com utilização de ferramenta própria para acesso remoto aos dispositivos dos usuários, já disponibilizada e instalada no ambiente da ANAC.

7.16. As equipes responsáveis pela execução dos serviços Operação de infraestrutura (subitens de 4.8.1 até 4.8.8), deverão ser compostas por profissionais especializados nas plataformas de equipamentos e tecnologias existentes na infraestrutura de TIC da ANAC, conforme descrito no ANEXO II - INVENTÁRIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SERVIÇOS DE TIC.

7.17. As soluções técnicas aplicadas na execução dos serviços deverão ser posteriormente analisadas e registradas, quando necessário, pela CONTRATADA na base de conhecimentos da solução de ITSM, de modo a proporcionar maior eficiência nos próximos atendimentos, com atualização e manutenção contínua de informações pertinentes às soluções de incidentes e respostas, incluindo sempre que possível às informações sobre como executar os procedimentos realizados pelo serviço, com telas explicativas e notas informativas.

7.18. Sempre que detectada a necessidade de acionamento dos fornecedores da ANAC (para equipamentos em garantia ou contrato de assistência técnica), os profissionais da empresa CONTRATADA deverão efetuar a abertura de chamado junto ao fornecedor ou garantidor e registrar as informações na solução de ITSM para o acompanhamento do andamento, encerramento e do cumprimento do SLA (acordo de nível de serviço) contratado junto ao fornecedor/garantidor, devendo a torre de serviços apropriada, e realizar o acompanhamento operacional do tratamento do chamado até sua conclusão. Deverá notificar a gestão da STI/ANAC quando os atendimentos não ocorrem nos parâmetros esperados.

7.19. Deverá ser realizado o registro no BDGC (Banco de dados de gerenciamento de configuração) de todas as modificações realizadas sobre os Itens de Configurações (ICs) tratados quando da execução dos serviços de suporte ao usuários, de operação de infraestrutura, e de implementação de serviços, bem como os seus relacionamentos, mantendo sempre atualizada a última situação da configuração desses ICs nesse banco de dados.

7.20. A CONTRATADA deverá, sempre que demandada, realizar análise e avaliação de riscos, bem como implementar os controles selecionados para tratamento de riscos, e elaborar, atualizar e exercitar os Planos de Teste de Validação (ou Planos de Recuperação de Desastre) relacionados aos ativos que sustentam os serviços de TIC.

7.21. A CONTRATADA poderá realizar os serviços de Operação de Infraestrutura de forma remota, por meio de acesso seguro em qualquer horário de atendimento, desde que este método de acesso esteja previamente autorizado pela ANAC e que atendam requisitos específicos de de segurança e auditoria.

7.22. Devido às características das atividades finalísticas da ANAC, eventualmente, poderá haver ocorrências de serviços técnicos que precisam ser executados fora do horário comercial. Deve haver previsão por parte da contratada da realização de atividades de manutenções preventivas, corretivas e plantões na especificação do preço fixo mensal estimado para a execução dos serviços descritos no objeto da contratação, podendo ser distribuídas por quaisquer dos perfis descritos nos três níveis de atendimento, sem ônus adicional para o órgão. São exemplos, inclusive, de atividades que podem ser necessárias de forma excepcional: acompanhamento de fornecedores, execução de atividades de Plano de

Crise e de Plano de Continuidade de Negócio. Essas atividades deverão ser solicitadas e aprovadas pela equipe de fiscalização do contrato.

7.23. Toda a operação do Service Desk deverá ser acompanhada por profissional com perfil de Coordenador de Service Desk, que deverá buscar a garantia de atendimento dos chamados registrados pelos usuários de TIC dentro dos padrões e níveis de serviços estabelecidos.

7.24. **DESCRIÇÕES DOS SERVIÇOS**

7.25. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO

7.25.1. Suporte Remoto (de 1º e 2º Nível), será prestado por telefone, via ferramenta de comunicação instantânea e via ferramenta acesso remoto ao dispositivo do usuário, a qual a empresa poderá fornecer, sem ônus para a ANAC, caso a ferramenta de atendimento remoto de que a ANAC dispõe não atenda a essa necessidade.

7.25.2. O atendimento por telefone deverá ser feito por linha de ligação gratuita (0800) para o usuário de TIC, sendo permitida a origem da ligação ser por telefone fixo ou móvel, devendo esta linha ser fornecida pela contratada as suas custas.

7.25.3. Os serviços deverão ser executados por profissionais capacitados e com perfis técnicos adequados as necessidades do ambiente de TIC existente.

7.25.4. Suporte de 1º Nível será o primeiro ponto de contato com os usuários e quando houver a necessidade de atendimento local ou especializado, os chamados deverão ser encaminhados para a torre de serviço adequada que dará continuidade ao atendimento.

7.25.5. A equipe de Suporte de 1º Nível deverá ser capaz de visualizar e interpretar a monitoração feita para equipe de NOC, com o intuito de responder de forma mais célere a reclamações feitas por usuários a respeito de problemas com os serviços de TIC.

7.25.6. Essa equipe será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras:

a. Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela ANAC;
b. Prestar suporte remoto de primeiro nível aos usuários de TIC, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as dúvidas, requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro do prazo determinado neste Termo de Referência ou daqueles negociados entre as partes para períodos específicos, de acordo com as necessidades da ANAC;
c. Atuar como ponto único de contato entre os usuários e demais equipes de TI;
d. Recepcionar, registrar, classificar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições / incidentes), direcionados à área de TIC da ANAC, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento ou outros meios;
e. Manter uma FAQ com informações atualizadas que sejam de sua competência, para uso pelos usuários de TIC da ANAC;
f. Manter, junto com a equipe de Suporte de 2º Nível, a base de conhecimento atualizada com os procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em todos os atendimentos concluídos;
g. Manter atualizada, junto com a equipe de Suporte de 2º Nível, a base de ativos de softwares e hardware (CMDB) da ANAC;
h. Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados periodicamente sobre o estado e andamento dos seus chamados;
i. Finalizar os chamados resolvidos neste nível, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;
j. Escalar e encaminhar os chamados não solucionados ou não definidos para atendimento pela equipe de Suporte de 1º Nível, para o serviço de Suporte de 2º Nível, ou demais equipes;
k. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe;
l. Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC, de acordo com Plano de Comunicação a ser estabelecido em conjunto com a ANAC;
m. Registrar no Sistema de ITSM todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;
n. Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
o. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos e utilizados especificamente para a ANAC), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da ANAC e seu uso; Para dúvidas relacionadas a sistemas, as informações serão limitadas àquelas alimentadas na base de conhecimento do Sistema de ITSM pelas áreas responsáveis pelos sistemas da ANAC ou respectivos fornecedores;
p. Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;
q. Dar o retorno aos usuários quando os chamados não forem passíveis de solução no prazo estabelecido e informar ao gestor do contrato;
r. Acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa;
s. Identificar e reportar imediatamente ao(s) responsável(eis) da CENTRAL DE SERVIÇOS os problemas críticos ou que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico da ANAC;
t. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico,

configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais previamente definidos;

u. Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TIC entregues e/ou disponibilizados pela ANAC;

v. Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TIC, conforme orientações da ANAC;

w. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários;

x. Implantar atendimento Self Service com a utilização de computação cognitiva (ChatBot) para os atendimentos mais demandados ou sempre que possível;

7.26. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL

7.26.1. Os serviços de Suporte de Presencial deverão ser prestados em todo o ambiente da ANAC, que é composto da sede e seu anexo próximo ao aeroporto, localizados em Brasília (DF), além das Representações Regionais no Rio de Janeiro (RJ), São Paulo (SP) e São José dos Campos (SP). A ANAC está presente também nos principais aeroportos brasileiros, por meio de 22 Núcleos Regionais de Aviação Civil (NURAC).

7.26.2. O suporte presencial deverá ter equipe específica alocada para a principal localidade da ANAC (Sede, em Brasília), e também para as unidades de grande e médio porte, sempre que houver demanda de ordem de serviço específica, conforme itens 2, 3 e 4 descriminados na Tabela 1.

7.26.3. Para todas as localidades de pequeno porte, deverá haver suporte presencial sempre que precisar, este já coberto pela ordem de serviço de atendimento presencial para a localidade Principal e demais unidades de pequeno porte (conforme item 2 da Tabela 1).

7.26.4. Será permitida a subcontratação para o serviços de suporte presencial para as localidades de pequeno porte, conforme interesse da contratada, nas condições estabelecidas neste termo de referência.

7.26.5. Não será permitida a subcontratação do Suporte de 2º Nível na sede e seu anexo, localizados em Brasília (DF), nas Representações Regionais do Rio de Janeiro (RJ), São Paulo (SP) e São José dos Campos (SP) e para os NURAC de Curitiba, Porto Alegre e Recife.

7.26.6. Será permitida a subcontratação do serviço de suporte presencial para os demais NURAC, conforme Tabela 4.

7.26.7. Abaixo estão as Tabelas 3 e 4 que relacionam os escritórios da ANAC com seus respectivos endereços, e indicativo sobre a possibilidade subcontratação para o atendimento presencial de suporte ao usuário.

Tabela 3 - Principais unidades da ANAC.

Localidade	**Endereço**	**Porte**	**Permitida Subcontratação para Suporte de 2º Nível?**
SEDE BRASÍLIA	Edifício Parque Cidade Corporate - Torre A Setor Comercial Sul - Qd 09 - Lote C, Asa Sul 70.308-200, Brasília - DF	PRINCIPAL	Não
CENTRO DE TREINAMENTO TRAINAIR PLUS ANAC	Aeroporto Internacional de Brasília, Setor de Hangares, Lote 4 – Brasília - DF.	MÉDIO	Não
Representação Regional Rio de Janeiro	Avenida Presidente Vargas, 850 - Centro 20.071-001, Rio de Janeiro – RJ	GRANDE	Não
Representação Regional São José dos Campos	Rua Laurent Martins 209 - Jardim Esplanada 12242-431, São José dos Campos - SP	GRANDE	Não
Representação Regional São Paulo	Rua Renascença 112, Vila Congonhas 04612-010, São Paulo - SP	GRANDE	Não
NURAC Recife (Sede)	Av. Marechal Mascarenhas de Morais, nº 6.333, Imbiribeira, 51210-001, Recife - PE	MÉDIO	Não
NURAC Porto Alegre	Av. Severo Dullius, 1244 – Bairro São João 90200-310, Porto Alegre – RS	MÉDIO	Não
NURAC Curitiba	Aeroporto do Bacacheri Rua Cicero Jaime Bley Freitas, s/n - Hangar 3 82515-230, Curitiba/PR	MÉDIO	Não

Tabela 4 - Listagem dos Núcleos Regionais de Aviação Civil, incluindo os respectivos endereços, indicação da possibilidade de subcontratação, e do tipo de visita preventiva requerida.

Localidade	**Endereço**	**Porte**	**Permitida Subcontratação para Suporte de 2º Nível?**	**Tipo de Preventiva**
NURAC Brasília (Aeroporto)	Aeroporto Int. de Brasília, Terminal 1, Mezanino, Lago Sul 71608-900, Brasília - DF	PEQUENO	Não	Mensal
NURAC Rio de Janeiro (Galeão)	Aeroporto Int. Galeão, desembarque doméstico - TPS-1 Av. 20 de Janeiro, s/n° - Ilha do Governador 21942-900, Rio de Janeiro – RJ	PEQUENO	Sim	Mensal

NURAC Rio de Janeiro (Santos Dumont)	Aeroporto Santos Dumont Av. Sen. Salgado Filho, s/n - Centro 20021-340, Rio de Janeiro – RJ	PEQUENO	Sim	Mensal
NURAC Macaé	Estrada Hildebrando Alves Barbosa, s/nº 27963-840, Macaé - RJ	PEQUENO	Sim	Bimestral
NURAC Congonhas	Aeroporto de Congonhas Av. Washigton Luís, s/nº - Vila Congonhas 04626-911, São Paulo/SP	PEQUENO	Sim	Mensal
NURAC Guarulhos	Aeroporto Internacional de Guarulhos Rodovia Hélio Smidt, s/nº - Cumbica 07190-100, Guarulhos - SP	PEQUENO	Sim	Mensal
NURAC Campinas	Aeroporto Internacional de Viracopos Rodovia Santos Dumont, Km 66 13055-900, Campinas - SP	PEQUENO	Sim	Mensal
NURAC Recife (Sede)	Av. Marechal Mascarenhas de Morais, nº 6.333, Imbiribeira 51210-001, Recife - PE	MÉDIO	Não	Não ha.
NURAC Recife (Aeroporto)	Praça Ministro Salgado Filho, s/n - Imbiribeira 51210-902, Recife/PE	PEQUENO	Sim	Quinzenal
NURAC Porto Alegre	Av. Severo Dullius, 1244 – Bairro São João 90200-310, Porto Alegre – RS	MÉDIO	Não	Não há
NURAC Porto Alegre (Aeroporto)	Aeroporto Int. Salgado Filho, Terminal 1, 1º andar Porto Alegre - RS	PEQUENO	Sim	Mensal
NURAC Curitiba (Bacacheri)	Aeroporto do Bacacheri Rua Cicero Jaime Bley Freitas, s/n - Hangar 3 82515-230, Curitiba/PR	MÉDIO	Não	Não há.
NURAC Curitiba	Aeroporto Afonso Pena Av. Rocha Pombo - Águas Belas 83010-900, São José dos Pinhais/PR	PEQUENO	Sim	Quinzenal
NURAC Macapá	Rua Hildemar Maia, s/n° - Jesus de Nazaré 68906-490, Macapá /AP	PEQUENO	Sim	Bimestral
NURAC Manaus	Avenida Santos Dumont, nº 1916 – Sala 7/ Terraço - Tarumã 69.041-000, Manaus/AM	PEQUENO	Sim	Quinzenal
NURAC Salvador	Praça Gago Coutinho, s/n – São Cristóvão 41510-045, Salvador/BA	PEQUENO	Sim	Mensal
NURAC Fortaleza	Av Senador Carlos Jereissati, 3000 - Bairro Serrinha 60741-900, Fortaleza/CE	PEQUENO	Sim	Mensal
NURAC Vitória	Aeroporto de Vitória - Eurico de Aguiar Salles Av. Fernando Ferrari, s/n° - Goiabeiras 29075-920, Vitória/ES	PEQUENO	Sim	Bimestral
NURAC Cuiabá	Aeroporto Internacional de Cuiabá - Marechal Rondon Av. Ponce de Arruda, s/n° - Jardim Aeroporto 78110-973, Várzea Grande/MT	PEQUENO	Sim	Mensal
NURAC Campo Grande	Av. Duque de Caxias, nº 4355 79101-901, Campo Grande/MS	PEQUENO	Sim	Mensal
NURAC Confins	Aeroporto Int. Tancredo Neves Rodovia LMG-800, km 7,9, s/n 33500-900, Confins/MG	PEQUENO	Sim	Mensal
NURAC Pampulha	Escritório da Pampulha - Aeroporto Carlos Drummond de Andrade Praça Bagatelle, nº 204 – São Luís 31270-705, Belo Horizonte/MG	PEQUENO	Sim	Mensal
NURAC Belém	Aeroporto Internacional de Belém Av. Pará, s/n – Val-de-Cans 66115-900, Belém/PA	PEQUENO	Sim	Quinzenal
NURAC Natal	Aeroporto Internacional de Natal Av. Ruy Pereira dos Santos, n° 3100 59290-000, São Gonçalo do Amarante - RN	PEQUENO	Sim	Bimestral
NURAC Porto Velho	Aeroporto Internacional de Porto Velho Av. Jorge Teixeira, s/nº - Bairro Belmont 76803-250, Porto Velho - RO	PEQUENO	Sim	Trimestral

7.26.8. Durante a vigência do CONTRATO, a ANAC poderá mudar o endereço das localidades listadas acima, assim como fechar ou abrir novas Unidades Regionais, Escritórios e Núcleo Regional de Aviação Civil dentro do Território Nacional.

7.26.8.1. No caso de mudança de endereço no mesmo Estado a CONTRATADA deverá adaptar a execução do serviço de suporte presencial sem custo adicional para a ANAC.

7.26.8.2. No caso de fechamento de escritórios de grande ou médio porte, a ANAC poderá fazer a supressão de ordem de serviço

direcionada a esse escritório e a redução proporcional do valor do serviço, nos termos do §1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

7.26.8.3. No caso de abertura de novo escritório de grande ou médio porte, a ANAC poderá realocar a ordem serviço de anteriormente prevista pra outro escritório conforme itens 3 e 4 da Tabela 1, ou ainda poderá solicitar procedimento administrativo para aditivo contratual nos limites da legislação, § 1º do art. 65 da Lei 8.666, de 1993.

7.26.8.4. Para classificação das unidades em grande, médio ou pequeno porte, será considerado o seguinte critério:

Classificação do Porte da Unidade/NURAC	Quantidade de Usuários internos de TIC
PEQUENO	de 01 até 20
MÉDIO	de 21 até 200
GRANDE	de 201 até 800
PRINCIPAL	acima de 801

7.26.9. Durante a vigência do CONTRATO, a ANAC poderá, de acordo com suas necessidades, redefinir as possibilidades de subcontratação para suas Unidades Regionais, Escritórios e Núcleo Regional de Aviação Civil.

7.26.10. A CONTRATADA deverá realizar visitas preventivas presenciais a cada localidade de atendimento conforme definição na Tabela 4, inclusive para aquelas que optou por subcontratar o serviço de suporte presencial, para execução de tarefas rotineiras de prevenção a incidentes e problemas no ambiente de infraestrutura de suporte ao usuário, e para a execução de atividades programadas.

7.26.10.1. As visitas preventivas deverão compor o serviço de atendimento presencial.

7.26.10.2. Apesar das visitas preventivas previstas, em se tratando de atendimento aos chamado de requisição ou incidente demandados ao Service Desk, a CONTRATADA deverá atender tempestivamente conforme prazos definidos nos NMSE.

7.26.10.3. A cada visita preventiva a CONTRATADA deverá produzir relatório demonstrando as atividades desenvolvidas na visita, descrevendo a situação do ambiente tecnológico, apontando quaisquer anormalidades encontrados e sugerindo possíveis melhorias.

7.26.11. Todos os custos operacionais, de transporte e de profissional, subcontratado ou não, para realização das visitas preventivas deverão ocorrer por conta da CONTRATADA.

7.26.12. Para efeitos de previsão de custos, a CONTRATADA deverá considerar o atual cronograma de visitas preventivas, sendo que este pode ser revisto a qualquer tempo por necessidade da ANAC ou sugestão de mudança da CONTRATADA, desde que aprovada pela ANAC.

7.26.13. Os serviços deverão ser executados por profissionais especializados e com perfis técnicos adequados às necessidades do ambiente de TIC existentes (SOFTWARES E HARDWARE);

7.26.14. A equipe de suporte presencial será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas, dentre outras:

a. Realizar quando necessário as atividades descritas para o Suporte remoto (de 1º Nível);
b. Prestar suporte presencial ou remoto, de 2º Nível, aos usuários de TIC da ANAC, no atendimento de dúvidas, requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Suporte de 1º Nível, respeitando os níveis de serviço acordados;
c. Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TIC da ANAC;
d. Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores da ANAC;
e. Contatar as equipes internas da área de TIC da ANAC para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;
f. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TIC da ANAC;
g. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;
h. Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pela ANAC;
i. Operar e administrar ferramentas de gerenciamento de hardware e software de estações de trabalho.
j. Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TIC contratados pela ANAC, quando for o caso;
k. Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TIC em geral;
l. Apoiar e orientar tecnicamente o Suporte de 1º Nível, quando necessário;
m. Realizar instalações e atualizações de Softwares;
n. Realizar montagens, desmontagens e movimentações de equipamentos de TI;
o. Realizar montagens, desmontagens e movimentações de equipamentos que compõem as salas de reunião/videoconferência, como por exemplo projetores, equipamentos de videoconferência, telefones, entre outros;
p. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.
q. Efetuar manutenção de computadores, notebooks e componentes similares. Em caso de falhas desses a CONTRATADA deverá atuar no primeiro atendimento no sentido de restabelecer seu funcionamento ou verificar a possível causa do problema, ainda que orientada pelo suporte técnico do fabricante ou fornecedor do ativo de TIC em questão.

7.27. MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)

7.27.1. O serviço de monitoração do ambiente tecnológico deverá contemplar todos os elementos de hardware e software necessários a disponibilização dos serviços de TIC descritos no ANEXO II - INVENTARIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO.

7.27.2. Deverá também monitorar as instalações (*facilities*) de data center e salas técnicas, quando houver disponível ferramenta adequada a está monitoração.

7.27.3. Para a realização do monitoramento da infraestrutura de rede de dados e componentes de segurança da informação, a contratada deverá fornecer ferramenta(s)/software(s) que em conjunto possibilite fazer o monitoramento atendendo as características mínimas descritas no ANEXO VIII - REQUISITOS TÉCNICOS DA SOLUÇÃO DE MONITORAÇÃO.

7.27.4. O fornecimento e a configuração das ferramentas de monitoração dos elementos de rede e serviços de TIC da ANAC serão de responsabilidade da CONTRATADA.

7.27.5. O serviço de Monitoração de Serviços é responsável pela análise dos ativos, aplicações e segurança da informação da ANAC em regime integral 24 x 7 x 365 e deverá ser Remoto.

7.27.6. Os Serviços de TIC que serão objeto da avaliação de disponibilidade para efeito de mensuração de NMSE deverão ser monitorados conforme determinado no ANEXO IV - MÉTODO DE MONITORAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TIC.

7.27.7. Demais ativos e serviços de TIC deverão ser monitorados a critério da CONTRATADA, sendo facultada à equipe técnica da ANAC a solicitação de monitoração de itens específicos.

7.27.8. A equipe do NOC deverá ser capaz de tratar incidentes através de scripts ou procedimentos para reduzir o tempo de resolução dos mesmos.

7.27.9. A equipe do NOC deverá ser capaz de escalar para um analista de 3º nível de plantão, ou para outro que tenha maior capacidade técnica para resolução do incidente, de acordo com a necessidade específica do caso.

7.27.10. A contratada deverá implementar esquema de escalação de incidentes para analistas de maior conhecimento técnico, inclusive fora do horário de expediente, em regime 24x7.

7.27.11. Os serviços de TIC serão classificados em dois possíveis regimes de operação: 24x7 (24 horas por dia, em 7 dias por semana) ou 15x5 (15 horas por dia, nos 5 dias úteis da semana), sendo que 15x5 corresponde ao horário de 7h às 22h.

7.27.12. Os serviços terão a disponibilidade mensurada conforme definido no ANEXO IV (Monitoração) e ANEXO V (NMSE).

7.27.13. No processo de gestão de incidentes a equipe do NOC deverá tornar disponível as informações de detecção e tratamento de incidentes/problemas à equipe de Service Desk (1º e 2º nível), para que esta tenha capacidade de responder de forma mais célere ao usuário que reportarem o incidente/problema.

7.27.14. A ferramenta de monitoração deverá ser capaz de automaticamente cadastrar incidentes na ferramenta de ITSM associados ao Item de Configuração adequado, a fim de permitir a tratativa e gestão dos incidentes.

7.27.15. A ferramenta de monitoração deverá ser capaz de prover dados para compor relatório específico de disponibilidade de Serviços de TIC ou de soluções de TIC.

7.27.16. Ao término do contrato toda documentação e dados gerados pelas ferramentas deverão ser entregues à CONTRATANTE em modelo e padrões definidos pela CONTRATANTE.

7.28. OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL)

7.28.1. Deverá realizar os serviços de Sustentação dos serviços de TIC e também os serviços de Operação de TIC.

7.28.2. Deverá atuar no gerenciamento de redes, telefonia e videoconferência, suporte e administração de banco de dados, ativos de segurança da informação, sistemas operacionais, virtualização, ambiente colaborativo e de mensageria, infraestrutura tecnológica de servidores de data center, armazenamento de dados, cópias de segurança e rede SAN, deploy de aplicações para ambientes de Teste, Homologação e Produção entre outras atividades relacionadas a área.

7.28.3. O serviço de sustentação é principalmente responsável por ações necessárias ao contorno de incidentes e o pleno restabelecimento de serviços em eventos de indisponibilidade identificados pelos demais serviços descritos neste Termo de Referência.

7.28.4. O Serviço de operação de infraestrutura é responsável por manter a saúde operacional e pela manutenção proativa da infraestrutura de TIC do órgão, bem como pelo atendimento de chamados relacionados ao catálogo de serviços comuns e serviços técnicos.

7.28.5. Parte das atividades passíveis de serem demandas e executadas estão no Catálogo de Serviços discriminados no ANEXO III - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC, não se restringindo apenas a estes, uma vez que este poderá ser aprimorado de acordo com as necessidades da ANAC, evolução ou implantação de serviços de TIC ou recomendações dos Órgãos de Controle (TCU, CGU, GSI, entre outros), sempre observando as melhores práticas do mercado de TIC.

7.28.6. As atividades comuns a todas as torres de serviços de operação de infraestrutura são:

7.28.6.1. Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias, para a torre de serviço em questão;

7.28.6.2. Participar de Reunião de Alinhamento de tarefas com equipes de desenvolvimento e infraestrutura;

7.28.6.3. Apoiar na definição tecnológica e escolha de soluções de TIC;

7.28.6.4. Propor a configuração de itens de monitoração;

7.28.6.5. Documentar e realizar a transferência de conhecimento às equipes da ANAC sempre que requisitado;

7.28.6.6. Definir e manter convenções de nomenclatura a ser utilizado para os ativos de TIC;

7.28.6.7. Efetuar manutenção de equipamentos servidores, switches, storages e equipamentos similares. Em caso de falhas desses a CONTRATADA deverá atuar no primeiro atendimento no sentido de restabelecer seu funcionamento ou verificar a possível causa do problema, ainda que orientada pelo suporte técnico do fabricante ou fornecedor do ativo de TIC em questão.

7.28.7. As atividades de sustentação e operação, além das atividades listadas nos subitens anteriores deverão ser executadas no escopo deste serviço, sem a necessidade de ordem de serviço específica.

7.28.8. De forma mais detalhada, o ANEXO XXV apresenta um rol exemplificativo de atividades que devem ser executadas sempre que necessárias ou sempre que solicitadas. Ressalta-se que este é apenas exemplificativo e que em virtude da ampla gama de variedade tecnológica que envolve as atividades técnicas de TIC necessárias ou aplicáveis aos serviços ou produtos de TIC, é possível que novas espécies de atividades passem a ser necessárias.

7.28.9. Deverá realizar os serviços técnico da torre de Suporte a Redes, Telefonia e Videoconferência, conforme ANEXO XXV.

7.28.10. Deverá realizar os serviços técnico da torre de Suporte a Ambiente de Data Center e Sistemas Operacionais, conforme ANEXO XXV.

7.28.11. Deverá realizar os serviços técnico da torre de Suporte e Administração de Banco e Dados, conforme ANEXO XXV.

7.28.12. Deverá realizar os serviços técnico da torre de Suporte a Ativos de Segurança da Informação, conforme ANEXO XXV.

7.28.13. Deverá realizar os serviços técnico da torre de Suporte a Armazenamento de Dados e Backup, conforme ANEXO XXV.

7.28.14. Deverá realizar os serviços técnico da torre de Suporte a Produção e Deploy de Aplicações, conforme ANEXO XXV.

7.28.15. Deverá realizar os serviços técnico da torre de Suporte ao Ambiente Colaborativo, conforme ANEXO XXV.

7.28.16. Deverá realizar os serviços técnico da torre de Apoio ao Planejamento e Gestão de Serviços de TIC, conforme ANEXO XXV.

7.28.17. O serviço de Operação de infraestrutura deverá ser capaz de projetar, planejar, implementar, administrar, operar e restabelecer serviços em nuvem computacional em suas diversas modalidades como: IaaS, PaaS e SaaS, em cenário de nuvem pública, privada ou híbrida.

7.28.18. Os serviços de Operação de infraestrutura deverão atuar no processo de tratamento de incidentes em regime de plantão 24x7x365, inclusive para incidentes específicos de segurança de TIC, que venham a ser reportados no escopo de serviço de outros contratos da ANAC, sem custo adicional.

7.28.19. Os serviços de Operação de infraestrutura, quando necessário ou demandados por catálogo de serviços, deverão investigar incidentes e problemas a fim de identificar a causa raiz, propor e executar as correções necessárias, e também elaborar relatórios detalhados. Quando necessário deverá inclusive atuar em conjunto com outras contratadas da ANAC, ou terceiros indicados e necessários.

7.28.20. O serviço de Apoio a Gestão de Serviços de TIC tem como principal objetivo realizar o acompanhamento dos processos abaixo, bem como realizar a medição de sua maturidade e apoiar a implementação de melhorias nos processos:

7.28.20.1. Cumprimento de Requisição;

7.28.20.2. Gerenciamento de Incidente;

7.28.20.3. Gerenciamento de Problema;

7.28.20.4. Gerenciamento de Mudança;

7.28.20.5. Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço;

7.28.20.6. Gerenciamento de Conhecimento;

7.28.20.7. Gerenciamento de Níveis de Serviços;

7.28.20.8. Gerenciamento de Disponibilidade;

7.28.20.9. Gerenciamento do Catálogo de Serviços;

7.28.21. As atividades de revisão, implantação e execução dos processos ITIL devem contemplar, ao menos, as atividades:

7.28.21.1. Modelagem do processo em BPMN, incluindo descrição das atividades e papéis;

7.28.21.2. Elaboração de Manuais de Procedimentos (MPR), conforme padrões definidos pela ANAC (SPI/ALGP-STI);

7.28.21.3. Automação do processo na ferramenta de ITSM, no que for possível;

7.28.21.4. Revisão Termo de Conhecimento de Processo de Gestão de Serviços de TIC (emitido pela ANAC e com ciência da Contratada), conforme ANEXO XXIV;

7.28.21.5. Elaboração de Planos de Comunicação entre as partes interessantes, inclusive equipes da STI, de outras UORGs, de outros contratados, e terceiros;

7.28.21.6. Realizar diagnóstico de maturidade de processos ITIL;

7.28.21.7. Estes processos ITIL deverão ser amadurecidos de forma gradual, na medida em que a maturidade do ambiente de TIC da ANAC assim o requeiram;

7.28.22. Outros processos ITIL podem ser definidos durante a vigência contratual por iniciativa da CONTRATADA, com objetivo de melhorar eficiência, ou por iniciativa da STI/ANAC, por decisão da Gestão. Em ambos os casos, será necessário aval da STI/ANAC para implantação do processo, bem como poderão ser definidos projetos remunerados por ordem de serviços;

7.28.23. A decisão final pela implantação ou modificação de processos ITIL será exclusiva da STI/ANAC, e a CONTRATADA deverá acatá-lo após o estabelecimento do Termo de Conhecimento de Processo de Gestão de Serviços de TIC (ANEXO XXIV).

7.28.24. Deverá apoiar a gestão da STI/ANAC no acompanhamento de métricas e indicadores para os serviços contratados neste termo de referência, bem como na extração de relatórios e insumos para medição e gestão dos serviços de TIC fornecidos pela STI/ANAC;

7.28.25. Deverá apoiar a gestão da STI/ANAC na atividade de planejamento do PDTI (Plano Diretor de Tecnologia da Informação), bem como na execução de seus projetos relativos a serviços e infraestrutura de TIC.

7.28.26. Deverá apoiar a gestão da STI/ANAC na atividade de elaboração e revisão de normativos referentes a serviços de TIC e segurança da informação.

7.28.27. Elaborar manuais de utilização de serviços de TIC e de boas práticas, bem como apoiar a STI/ANAC na sua divulgação.

7.28.28. Elaborar e manter FAQ (frequently asked questions) acerca dos serviços de TIC, configurar e administrar serviços de ChatBot.

7.28.29. Zelar pela documentação da infraestrutura e serviços de TIC, apoiando as demais torres de serviços na elaboração e manutenção das documentações relativas a cada uma delas.

7.28.30. Zelar pela fiel execução dos processos de gestão de serviços de TIC definidos, comunicando à gestão do contrato os desvios identificados e sugerindo melhorias.

7.28.31. Executar ou apoiar a execução de processos relativos ao framework COBIT, no que couber.

7.28.32. Apoiar a gestão da STI/ANAC na definição e apuração de indicadores de gestão de serviços de TIC e outros que se fizerem necessários, relativos ao framework de processos COBIT.

7.28.33. Administrar a ferramenta de ITSM que a ANAC venha a adotar, incluindo atividades de configuração, parametrização e extração de relatórios.

7.29. IMPLANTAÇÃO DE NOVOS SERVIÇOS DE TIC

7.29.1. Os serviços previstos nesse item serão estruturados por projetos e remunerados por ordens de serviços específicas.

7.29.2. Este serviço envolve demandas evolutivas, demandas específicas e de projetos da ANAC, mensurados e remunerados por meio da medida de Unidade de Projeto (UP).

7.29.3. Projetos de Infraestrutura de TIC é todo o trabalho técnico temporário, que requer prévio planejamento e gerenciamento, e opcionalmente pode requerer controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à infraestrutura de TIC, englobados no escopo desta contratação.

7.29.4. Este item abrange a evolução do parque tecnológico da ANAC por meio de Projetos de Infraestrutura de TIC que envolvam Hardware, Software e/ou Novas tecnologias.

7.29.5. São considerados projetos de TI:

7.29.5.1. Realizar ou apoiar o desenvolvimento de projetos técnicos previstos no Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI da ANAC.

7.29.5.2. Implantações de plataforma de hardware e/ou software de médio e grande portes, bem como qualquer mudança que traga impacto relevante para a Infraestrutura de TIC.

7.29.5.3. Implantar iniciativas de Infraestrutura, Segurança da Informação, Banco de Dados e Apoio ao Usuário visando melhorias ou obtenção de serviços ou resultados exclusivos.

7.29.5.4. Apoiar e acompanhar a implantação de novas soluções de Infraestrutura de TIC adquiridas pela CONTRATANTE, implantadas por terceiros, e realizar a transição dos serviços ou tecnologia para a equipe de operação.

7.29.5.5. A realização de estudos específicos, demandados pela CONTRATANTE, e não previstos nos serviços de Operação e Monitoração de Data Center ou Atendimento e Suporte ao Usuário de Infraestrutura de TIC, relacionados à prospecção tecnológica, análises de impactos, mitigação de riscos da operação, segurança da informação, entre outros assuntos atinentes à Infraestrutura de TIC.

7.29.5.6. A elaboração de planos de arquitetura técnica.

7.29.5.7. A implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho da CONTRATANTE.

7.29.6. Não são considerados projetos:

7.29.6.1. atividades de operação de TIC e monitoração de Data Center;

7.29.6.2. atividades de atendimento ao usuário de infraestrutura de TIC;

7.29.6.3. qualquer tipo de tratativa de incidente, problema ou restabelecimento da operação normal de serviços;

7.29.6.4. aplicação de atualizações de sistemas operacionais, inclusive atualizações de segurança e recomendadas;

7.29.6.5. aplicação de atualização de versão de produtos de pequeno porte e esforço;

7.29.6.6. acompanhar fornecedor para suporte de infraestrutura, inclusive em horários fora de expediente;

7.29.6.7. administração, operação e curadoria de ChatBot instalado na ANAC;

7.29.6.8. implantação de novas aplicações ou de novas versões de aplicações desenvolvidas pela fábrica de software, ou desenvolvimento interno, da ANAC;

7.29.6.9. participar de reunião técnica ou gerencial, convocada pela ANAC;

7.29.6.10. elaborar e atualizar documentações;

7.29.6.11. realizar eventos de transferência de conhecimento;

7.29.6.12. elaborar e revisar documentos de Plano de Recuperação de Desastre e exercita-los;

7.29.6.13. desligar ou restabelecer os serviços de Data Center ou salas técnicas, de forma parcial ou total;

7.29.6.14. e a implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho da CONTRATADA.

7.29.7. A CONTRATADA é responsável ainda por apresentar propostas e planos de novas tecnologias, sob demanda, para modernizar a infraestrutura de TIC e subsidiar a equipe da CONTRATANTE no planejamento de crescimento e manutenção da infraestrutura, serviços e soluções de TIC.

7.29.8. Para efeito de estimativa de esforço e custo, foi definida a unidade de medida UP (Unidade de Projeto), que corresponde ao esforço do trabalho técnico relacionado ao projeto, ponderado por fatores de tecnologia envolvida, torres de serviço envolvidas, a participação de recursos externos e interação com outros projetos.

7.29.9. Todos os fatores de ponderação contribuem para definição da complexidade do projeto ou demanda de TIC, que é classificada em "baixa", "média" ou "alta", sendo determinada da seguinte forma:

$$Índice\ de\ Complexidade\ (idC) = \frac{(F1 + F2 + F3 + F4)}{4}$$

	Fator	Graduação
F1	Tecnologia envolvida	1 – Já Utilizada 2 – Nova 3 – Desconhecida
F2	Torres de Serviço Envolvidas (especialidades)	1 – até uma 2 – de duas a três 3 – mais que 3
F3	Participação de recursos externos	1 – Não 2 – Sim
F4	Interação com outros projetos	1 – Não possui 2 – Interligação com um projeto 3 – Interligação com mais de um projeto

7.29.10. O fator **Tecnologia Envolvida** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Graduação	Peso	Situações exemplificativas
Já utilizada	1	- Reestruturação de solução de TIC já em uso - Atualização de versão de produto já em uso - Criação de novo ambiente, nova instância
Nova	2	- Instalação de novo produto ou soluções de TIC - Acompanhamento, apoio e absorção de nova solução de TIC adotada ou contratada pela ANAC.
Desconhecida	3	- Prospecção e planejamento de solução de TIC para atender a uma necessidade que não tem tecnologia definida.

7.29.11. O fator **Torre de Serviço Envolvida** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Graduação	Peso	Critério de definição
Até uma torre da Serviço	1	Indica a quantidade de torres de serviços envolvidas, conforme as especialidades definidas nos subitens 4.8.4 a 4.8.11. Ainda que determinadas especialidades necessárias ao projeto estejam distribuídas entre diferentes profissionais da mesma torre de serviço, somente será considerada uma torre de serviço nesse caso. A proposta de projeto deverá caracterizar as principais torres de serviços envolvidas, e quais torres de serviço são de atividades acessórias. Uma torre de serviço será considerada principal quando for responsável por mais que 20% do esforço envolvido no projeto, e será considerada acessória no caso contrário. Quando o somatório de esforço de diversas torres de serviços acessórias for superior a 20% do esforço, este será considerado uma torre de serviço adicional para graduação deste critério.
Entre duas ou três torres da Serviço	2	
Acima de três torres de serviços	3	

7.29.12. O fator **Participação de recurso externo** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Graduação	Peso	Critério de definição
NÃO	1	Por recurso externo considera-se ente externo à STI e à CONTRATADA. São exemplos, o envolvimento de outras unidades de negócio da ANAC que não a STI, outros fornecedores com quem a ANAC tem contrato firmado, parceiros ou qualquer outra entidade quem a ANAC venha a indicar a participação no projeto.
SIM	2	

7.29.13. O fator **Integração com outros projetos** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Graduação	Peso	Critério de definição

Não possui	1	A integração com outros projetos representará a necessidade da STI/ANAC de ter projetos correlatos sendo executados de forma concorrente. A interligação será configurada quando atividades do projeto tiver ordem de precedência, ou dependência, com atividades de outro projeto sendo executado em paralelo.
Interligação com um projeto	2	
Interligação com mais de um projeto	3	

7.29.14. A aplicação dos fatores de ponderação irá resultar na indicação do índice de complexidade e, consequentemente, na classificação da complexidade, conforme Tabela 5.

Tabela 5 - Índice de Complexidade.

Índice de complexidade (IdC)	**Classificação da complexidade**	**Fator de complexidade (*fC*)**
$IdC < 1,5$	Baixa	1
$1,5 \leqslant IdC \leqslant 2,0$	Média	1,2
$IdC > 2,0$	Alta	1,5

7.29.15. Para definição do custo do projeto em UP (unidade do projeto) serão considerados o **esforço** estimado em horas, o **fator de complexidade (*fC*)** e o **fator de planejamento (*fP*)**, aplicando a seguinte formula:

$$Qtde\ UP = fC * fP * Esforço$$

7.29.16. O **esforço**, estimado em horas, será calculado com base no cronograma de atividades técnicas definidas para implementação do projeto e será obtido por meio do planejamento técnico prévio. Portanto, essa variável não deverá contemplar os custos com gerenciamento de projetos e planejamento técnico.

7.29.17. O esforço não se confundirá com o prazo de execução do projeto, já que o esforço deverá contemplar o trabalho técnico realizado pela contratada, enquanto que o prazo definido com data de início e fim poderá contemplar atividades realizadas por terceiros.

7.29.18. Por **planejamento técnico** considera-se o trabalho de entendimento e levantamento da necessidade do projeto, de revisão dos pré-requisitos, do planejamento da infraestrutura e da topologia, entre outros.

7.29.19. O **fator de planejamento (*fP*)** é fixo e definido na valor 1,3 (um inteiro e três décimos), conforme estimativa da literatura. Este fator de planejamento tem a função de considerar e remunerar adequadamente o planejamento técnico previamente realizado.

7.29.20. As demandas específicas que, após avaliação e estimativa de esforço pela CONTRATADA, resultarem em até 40 UP deverão ser tratadas no escopo da operação dos serviços, conforme torre de serviço adequada, sem necessidade de uma O.S. específica.

7.29.21. Alguns exemplos de projetos desenvolvidos nos últimos anos por empresa de operação de infraestrutura contratada e o respectivo esforço envolvido:

Projetos executados	**F1**	**F2**	**F3**	**F4**	**Complexidade**	**Esforço estimado (horas)**	**Qtde em UP**
Acompanhamento e apoio a migração de contrato de rede MPLS (Ativação dos links MPLS OI)	1	2	2	2	Média	42,0	65,52
Implantação da solução Microsoft Datazen	2	2	1	2	Média	30,0	46,80
Atualização do Microsoft Active Directory (LDAP) da versão 2008 para 2012	1	3	1	2	Média	180,0	280,80
Virtualização do Banco de Dados Oracle (Data Warehouse)	1	2	1	2	Média	50,5	78,78
Implantação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI)	2	2	2	2	Média	52,0	49,92
*Atualização do produto EMC Secure Remote Services (ERSS)**	1	1	1	2	*Baixa*	*22,0*	*28,60*
Reestruturação da Autoridade Certificadora da ANAC (Microsoft Active Directory Certificate Services)	1	3	1	2	Média	60,0	93,60

** Observa-se que no caso da atualização do produto ERSS, que teve como resultado 28,60 UP, este serviço seria realizado no escopo do serviço de Operação de TIC pela torre adequada.*

7.29.22. Alguns exemplos de projetos previstos para serem realizados no ano de 2020, conforme previsão e planejamento da STI e o respectivo esforço envolvido previsto:

Projetos executados	**F1**	**F2**	**F3**	**F4**	**Complexidade**	**Esforço estimado (horas)**	**Qtde em UP**
Atualização da infraestrutura de Virtualização (Microsoft Hyper-V)	1	3	1	2	Média	150	234,00
Acompanhamento e apoio para implantação de solução de Gerenciamento e de Auditoria de Acessos (Aquisição em andamento pela ANAC)	2	2	1	2	Média	120	187,20
Migração de Workloads (Serviços) entre os Data Center da ANAC	1	3	2	2	Média	400	624,00
Atualização do Sistema Eletrônico de Informações (SEI)	1	1	1	2	Baixa	30	39,00

Implantação de nova infraestrutura de virtualização	1	2	1	2	Média	100	156,00

7.29.23. Os projetos listados acima tiveram seu esforço estimados apenas para efeito exemplificativo. Na oportunidade de execução de tais projetos, o esforço será recalculado conforme planejamento técnico do projeto seguindo a metodologia de trabalho descrita no item 6.29.

7.29.24. A despeito do esforço estimado, as demandas de projeto terão um prazo máximo de execução, conforme a Tabela 6. Nesse sentido, caso necessário a CONTRATADA deverá aumentar o número de analistas alocados para execução dos serviços.

Tabela 6 - Prazo máximo de execução de projetos.

Quantidade de UP	Prazo máximo (em dias úteis)
Até 50 UP	15 dias
De 51 UP a 100 UP	30 dias
De 101 UP a 200 UP	60 dias
De 201 UP a 300 UP	90 dias
De 301 UP a 400 UP	120 dias
De 401 UP a 500 UP	150 dias
A cada 100 UP Mais	30 dias

8. VISTORIA PARA A LICITAÇÃO

8.1. Devido à complexidade dos serviços e criticidade dos sistemas da ANAC, é **extremamente recomendada**, porém opcional, a realização de Vistoria Técnica, nos termos do ANEXO IX.

8.2. A realização de vistoria técnica visa disponibilizar às LICITANTES as informações necessárias à correta elaboração de suas propostas, bem como dotá-las do razoável conhecimento do ambiente de TIC da CONTRATANTE.

8.3. A Vistoria Técnica deverá ser realizada nas instalações da ANAC, na Sede em Brasília.

8.4. O agendamento da vistoria deverá ser previamente efetuado por meio do telefone (61) 3314-4213, com a STI/ANAC, no qual deve ser mencionado o número do Edital, as informações de contato da LICITANTE (razão social, endereço e telefone) e de seu representante (nome completo, CPF e telefone) o qual efetuará a vistoria.

8.5. Efetuada a vistoria será lavrado, pelo representante da ANAC, o respectivo Termo de Vistoria Técnica (ANEXO IX), o qual deverá ser preenchido e assinado por responsável técnico do interessado em participar da licitação.

8.6. A vistoria deverá ser agendada com antecedência mínimo de 24 (vinte e quatro) horas e poderá ser realizada até 1 (um) dia útil antes da abertura do certame, impreterivelmente.

8.7. Por ocasião da vistoria, a licitante deverá trazer a declaração de sua realização, em duas vias, em papel timbrado, assinadas por seu representante legal, conforme modelo constante do ANEXO IX.

8.8. O representante legal da licitante, no momento da vistoria, deverá comprovar, por meio de documento oficial, que tem vínculo com a licitante, seja por procuração ou carteira de trabalho.

8.9. A vistoria será acompanhada por analista(s) da Superintendência de Tecnologia da Informação - STI.

8.10. Não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores de desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas, haja vista que será dado acesso às instalações para as empresas interessadas.

8.11. Caso a licitante decida por não realizar a vistoria, ela deverá entregar a Declaração de Responsabilidade conforme ANEXO XIV, quando da apresentação da documentação de habilitação.

9. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

9.1. DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1.1. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica, sendo homologado quando os serviços executados e seus respectivos relatórios dos serviços prestados estiverem de acordo com o padrão de qualidade exigido pela ANAC;

9.1.2. Os relatórios operacionais e gerenciais serão elaborados e evoluídos no decorrer da execução do contrato;

9.1.3. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA deverá estar em conformidade com as normas, padrões e diretrizes definidas pela STI e pela ANAC;

9.1.4. À CONTRATADA caberá sanar as irregularidades apontadas na execução técnica e contratual, submetendo entregas ou atividades impugnadas à nova verificação, sem prejuízo da aplicação das glosas e sanções legais cabíveis;

9.1.5. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente os resultados da prestação dos serviços por meio de reuniões com a Contratante apresentando relatórios consolidados mensais, relatórios periódicos dos serviços prestados ou quando solicitado pela Contratante;

9.1.6. A ANAC poderá, a qualquer tempo, sem ônus e dentro de suas conveniências técnicas, modificar padrões técnicos, metodológicos e arquitetura tecnológica;

9.1.7. Todas as atividades da CONTRATADA deverão ser executadas, preferencialmente, sem impactar a disponibilidade dos serviços de TIC.

9.1.8. A CONTRATADA deverá prever a execução de serviços programados, incluindo manutenções preventivas, acompanhamento de fornecedores, entre outros, em horários noturnos, em fins de semana e em feriados, desde que acordado previamente. Para os serviços programados

em horário especial deverá considerar a necessidade média de 96 horas de serviços anuais para cada torre de serviços. Não são consideradas atividades programadas o tratamento de incidentes 24/7, a execução de planos de crise e de continuidade de negócio, que poderão requerer a execução de serviços em horários especiais e, portanto não irão consumir da reservas de horas prevista neste item.

9.1.9. Os serviços programados deverão ser precedidos de cronogramas de execução previamente aprovados;

9.1.10. A CONTRATADA deverá realizar serviços de resolução de incidentes a qualquer tempo, incluindo horários noturnos, e em fins de semana e feriados, atendendo aos prazos e NMSE definidos, mesmo quando a causa raiz do incidente for de responsabilidade de terceiros.

9.1.11. No caso de incidentes causados por terceiros, o tempo de disponibilidade poderá ser abonado para efeitos de cálculo do NMSE até o momento em que a CONTRATADA tenha as condições técnicas de restabelecer o serviço sem dependência de terceiros, situação esta na qual deverá demonstrar por meio de relatório detalhado com evidências;

9.1.12. Os serviços a serem executados deverão obedecer rigorosamente:

9.1.12.1. A todas as normas e especificações exigidas;

9.1.12.2. As normas da ABNT pertinentes;

9.1.12.3. As disposições legais da União;

9.1.12.4. As prescrições e recomendações dos fabricantes;

9.1.12.5. As normas internacionais consagradas, na falta de normas da ABNT;

9.1.13. Nenhuma modificação poderá ser feita nas especificações dos projetos aprovados pela ANAC sem autorização expressa desta;

9.1.14. Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções das especificações ora fornecidas não poderão constituir pretexto para a CONTRATADA alegar redução de desempenho. Consideram-se, inapelavelmente, a CONTRATADA e seus Analistas/Especialistas como altamente especializadas nos serviços em questão e que, por conseguinte, deverão considerar as complementações e providências técnicas por acaso omitidos nas especificações, mas implícitos e necessários ao perfeito e completo funcionamento dos serviços descritos neste Termo de Referência.

9.1.15. Se a CONTRATADA entender necessário, em caso específico, a transferência de qualquer responsabilidade para terceiros, como por exemplo a contratação de seguros, esta só poderá ser feito com a anuência e aprovação do Gestor do Contrato.

9.1.16. Não serão admitidos estagiários para prestar quaisquer serviços objeto deste instrumento.

9.1.17. Todos os funcionários da CONTRATADA deverão ser registrados pelo regime CLT ou possuir contratos de prestação de serviços (exceto nos casos de subcontratação para o atendimento de segundo nível aos Núcleos Regionais de Aviação Civil – NURAC).

9.1.18. A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência.

9.1.19. A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade da infraestrutura necessária para o atendimento das requisições e incidentes de serviços de TIC, entre eles ferramentas de ITSM, links de comunicação, caixa de correio, linha telefônica gratuita (0800). As interrupções de acesso aos serviços de Service Desk que resultem em atrasos no atendimento dos chamados, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, a qual arcará com glosa, multa, sanção ou penalidades cabíveis em lei.

9.1.20. A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e pela verificação dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a CONTRATADA é a responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários.

9.1.21. A Ordem de Serviço que utilizar UP somente poderá ser encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, os produtos/serviços realizados/entregues com a qualidade demandada e quando forem devidamente aprovados pelos responsáveis da CONTRATANTE.

9.1.22. Caso a CONTRATANTE não aprove a execução e/ou a qualidade do serviço entregue, conforme especificado no detalhamento das tarefas, deverá apor comentário ou anexar documentos/relatórios que justifiquem a não aprovação, retornando-a a CONTRATADA para correção ou complementação.

9.1.23. Caso a Ordem de Serviço seja encerrada pela CONTRATADA sem anuência da área demandante, a mesma será reaberta e os prazos serão contados em continuidade ao expresso inicialmente na solicitação original da Ordem de Serviço, inclusive para efeito de aplicação de glosas ou sanções previstas.

9.1.24. As atividades da CONTRATADA deverão estar de acordo com as melhores práticas do padrão ITIL – INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY.

9.1.25. Além dos processos ITIL, a CONTRATADA deverá realizar as atividades de acordo com metodologia de trabalho que contemple: Gestão de Service Desk e Pesquisas de satisfação com usuários.

9.1.26. A CONTRATADA deverá entregar todos os relatórios mensais de fiscalização e demais documentos até o 3º (terceiro) dia útil do mês subsequente para apuração da qualidade e quantidade dos serviços prestados.

9.1.27. A ANAC poderá solicitar, quando necessário, relatórios sobre o andamento das atividades, ficando a CONTRATADA obrigada a apresentá-los após 02 (dois) dias úteis da solicitação registrada no catálogo de serviços.

9.2. **ATENDIMENTO DE SERVICE DESK - Modalidades REMOTO e PRESENCIAL**

9.2.1. O Service Desk é responsável pela recepção e registro de todas os chamados relativos aos serviços de TIC providos pela STI/ANAC. Deve também estar apto a prestar orientações, fornecer informações, além de receber reclamações ou comentários a respeito dos serviços de TIC.

9.2.2. O Service Desk deve estar disponível aos usuários de TIC da ANAC por meio do Portal de Serviços (autoatendimento), e-mail e por linha telefônica gratuita (0800).

9.2.3. O atendimento por linha telefônica deve ser feito preferencialmente pelo suporte de 1º nível.

9.2.4. Todo o atendimento e operação do Service Desk, bem como sua gestão, deve ser feita por meio de ferramenta de ITSM adotada pela ANAC, sempre alinhada aos processos, procedimentos, normas e Diretrizes definidas pela ANAC e STI.

9.2.5. O técnico de suporte remoto, quando atender ao usuário por meio telefônico, deverá ser capaz de compreender o chamado do usuário, dialogar com ele para obter mais detalhes, registrar o chamado, atribuir os níveis corretos de impacto e urgência, operacionalizar o suporte necessário, buscando na base de conhecimento, se necessário, procedimentos técnicos adequados.

9.2.6. O técnico de suporte remoto, quando receber chamados dos usuários por e-mail ou pelo Portal de Serviços, deverá ser capaz de compreender o chamado do usuário, e se necessário entrar em contato por meio telefônico para dialogar com ele e obter mais detalhes. Deverá então verificar a correta classificação, bem como revisar e atribuir os níveis corretos de impacto e urgência. Por fim deve operacionalizar o suporte necessário, buscando na base de conhecimento procedimentos técnicos adequados.

9.2.7. A apresentação do Catálogo de Serviços no portal de serviços (autoatendimento) e o registro dos chamados deverá refletir o Catálogo de Serviços de TIC (Catálogo de Serviços de Negócio, conforme ANEXO III). Este será o catálogo principal por meio do qual os usuários normalmente irão demandar os serviços de TIC e registrar os incidentes e problemas.

9.2.8. De forma complementar, a CONTRATADA deverá registrar um Catálogo de Serviços Técnicos, conforme definido no ANEXO III. Este catálogo será principalmente demando pela equipe técnica da STI, e alguns usuários avançados conforme autorização da STI.

9.2.9. Os chamados registrados para a TIC, devem ser classificadas como incidentes ou requisições, de acordo com as definições da ITIL v3. Também devem ser categorizados conforme Catálogo de Serviços, mecanismo pelo qual o chamado deve ser distribuído para a fila de atendimento mais adequada.

9.2.10. Níveis de Atendimento: Os incidentes ou requisições de serviço serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pela ANAC, considerando-se: **impacto, urgência e prioridade**.

9.2.11. **Impacto**: reflete o efeito de um incidente ou problema sobre o negócio da organização. A classificação dos incidentes e problemas quanto ao impacto será determinada pelo número de pessoas, criticidade do(s) sistema(s) ou processo(s) afetado(s), bem como a relevância da função do(s) usuário(s) envolvido(s) em um processo crítico da ANAC. A tabela a seguir classifica o impacto em função de sua abrangência:

Impacto	Ocorrência quando
Altíssimo	• O serviço está inoperante, de forma tal que causa a paralisação total do serviço fornecido por uma ou mais áreas finalísticas; • O usuário impactado é estratégico; • Um ou mais sistemas críticos estão indisponíveis; • A falha pode causar danos à imagem da Agência;
Alto	• A falha impede os trabalhos de uma unidade organizacional;
Elevado	• O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal. • A falha impede o trabalho do dia a dia de um ou mais usuários;
Médio	• O equipamento ou serviço encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.
Baixo	• O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. • Em situações em que o serviço afetado está operando no modo de contingência.

9.2.12. **Urgência**: é determinada pela necessidade do usuário ou da organização em ter os serviços/solicitações restabelecidos/atendidas dentro de um determinado prazo. O tempo requerido é tão menor quanto o seu efeito sobre impacto do incidente ou da intempestividade no atendimento. A tabela a seguir classifica os níveis de urgência em função de seu fator determinante:

Urgência	Fator Determinante
Crítica	• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente; • O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo;
Alta	• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível; • O serviço precisa ser executado na data atual, em horário próximo, após o incidente;
Média	• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido assim que possível;

Baixa	• Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata; • O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori;

9.2.13. **Prioridade**: estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais os incidentes e requisições devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

9.2.14. Depreende-se que a quantidade de esforço posto na resolução e na recuperação dos incidentes, dependerá basicamente dos seguintes itens:

9.2.14.1. Impacto no negócio;

9.2.14.2. Urgência para o negócio;

9.2.14.3. Função exercida pelo solicitante (Diretores e superintendentes);

9.2.14.4. Tamanho, escopo e complexidade do Incidente;

9.2.14.5. Recursos disponíveis para corrigir a falha;

9.2.15. Matriz de Prioridade: A prioridade do atendimento a um incidente ou requisição é obtida pelo correlacionamento da graduação do Impacto x Urgência. Essa graduação inclusive poderá ser revisada após o registro ou conclusão do atendimento do incidente ou requisição, quando se verificar que foi indevidamente classificada.

9.2.16. A cada prioridade está associado um tempo de detecção e um tempo solução definidos em horas. A matriz de prioridade a seguir é única sendo a maior prioridade 1 decrescendo até 5, menor prioridade.

Tabela - Matriz de Prioridade

IMPACTO	URGÊNCIA			
	BAIXA	MÉDIA	ALTA	CRÍTICA
ALTÍSSIMO	2	2	1	1
ALTO	3	2	2	1
ELEVADO	3	3	2	2
MÉDIO	4	3	3	2
BAIXO	5	4	3	3

9.2.17. Após a atribuição da prioridade e a categorização do chamado, de forma automática, a ferramenta de ITSM deverá definir o prazo de atendimento conforme metodologia definida anteriormente, dos prazos estabelecidos no Catálogo de Serviços e dos NMSE definidos para esta contratação.

9.2.18. O técnico de suporte remoto, quando atender ao usuário por meio telefônico, deverá ser capaz de resolver o chamado do usuário de forma remota e ainda no primeiro atendimento.

9.2.19. Nos casos em que o técnico de 1º nível não puder atender o chamado do usuário, o atendimento deve ser escalado adequadamente para o 2º ou 3º níveis de atendimento. No caso do 2º nível de atendimento, este deve ser feito de forma remota ainda no curso do primeiro atendimento. Sendo imprescindível, o atendimento presencial deve ser feito dentro do prazo definido em catálogo de serviços.

9.2.20. No caso de alto volume de chamados em determinado intervalo de tempo, os chamados deverão ser enfileirados e atendidos em ordem decrescente de prioridade.

9.2.21. Caso a requisição de serviço ou incidente de TIC seja de responsabilidade de uma torre de serviço não prevista nesse contrato, a equipe de Service Desk ainda assim deverá categorizar corretamente e encaminhar à fila adequada (fila de outro contrato ou fila de gestão da STI/ANAC). O chamado continuará a ser acompanhado pelo Service Desk até sua conclusão.

9.2.22. Conforme a solicitação de serviço do usuário, pode ser necessário passar por um processo de aprovação simples ou dupla, da chefia imediata, do gestor do recurso ou da gestão da STI, ou ainda uma combinação desses. Preferencialmente o processo de aprovação deverá ocorrer na ferramenta de ITSM, ou ainda conforme orientação da Equipe de Fiscalização e no padrão por eles definido.

9.2.23. No processo de atendimento das solicitações, se necessário, o chamado deverá ser escalado por diferentes torres de serviços, sem a necessidade que o usuário faça novas solicitações/chamados. Também poderá ser utilizado o recurso de chamados pai e filhos, para fins de organização e otimização da execução dos trabalhos, novamente sem que seja necessária a intervenção do usuário para registro dos chamados filhos. As demandas filhas poderão ser registradas pela própria contratada, e serão a posteriori confirmadas ou canceladas pela equipe de fiscalização. Neste caso, o prazo de execução do serviço será aquele do serviço original, o prazo do chamado pai.

9.2.24. Caso, no andamento do atendimento de um chamado, se verifique a necessidade de requerer aprovação, esta deverá ser solicitada no fluxo de atendimento do chamado, sem que seja necessário para o usuário registrar um novo chamado, entretanto o prazo de atendimento será interrompido até que a aprovação seja concluída.

9.2.25. No processo de atendimento de requisições e incidentes poderão ser utilizados os recursos de chamados relacionados quando uma

solução técnica única atender a diversos chamados.

9.2.26. Ressalta-se que o registro de chamados atende a finalidade de registro e organização das demandas, bem como serve para a medição dos prazos de atendimento conforme NMSE definido. Entretanto, o número e a forma de registro dos chamados não interferem na precificação dos serviços.

9.2.27. O atendimento poderá ser agendado, quando assim permitir ou solicitar o usuário ou quando for a característica do serviço solicitado, sendo nesse caso os prazos interrompidos.

9.2.28. Ao final do atendimento, o chamado deverá ser colocada no estado de resolvido e um e-mail deverá ser enviado para o usuário contendo pelo menos, o número de registro e a descrição da solicitação, a descrição da solução técnica aplicada, e um link para realização da pesquisa de satisfação, e um outro link que possibilite a reabertura do chamado, caso o usuário identifique o que chamado não foi devidamente atendido. Não obstante à esse modelo, qualquer alteração visando melhoria na gestão e atendimento do usuário, poderá ser solicitado pela CONTRATANTE. .

9.2.29. A pesquisa de satisfação ficará disponível por 96 (noventa e seis) horas, e se não for respondida nesse tempo será automaticamente atribuída a nota máxima ao chamado.

9.2.30. Após a resposta da pesquisa de satisfação o chamado deverá ser colocada no estado de concluída.

9.2.31. O usuário pode solicitar a reabertura do chamado se não concordar com o atendimento. Nesse caso o prazo de atendimento deve retomar a contagem de tempo a partir do tempo em que parou.

9.2.32. Caberá ao Coordenador de Service Desk acompanhar a fila de chamados recebidos, a priorização desses e o cumprimento dos prazos definidos no Catálogo de Serviços.

9.2.33. Caberá ao Coordenador de Service Desk orientar os técnicos de 1º e 2º níveis quanto aos procedimentos, normas e diretrizes definidas e, sendo necessário, atuar junto ao atendimento de 3º nível também.

9.2.34. Caberá ao Coordenador de Service Desk acompanhar e revisar os motivos de suspensão dos chamados. As suspensões sem motivos adequados devidamente registrados na ferramenta de ITSM serão desconsideradas para efeito de contagem dos prazos.

9.2.35. No processo de fiscalização a equipe da ANAC poderá ainda revisar os motivos e a pertinência da suspensão, revogando aquelas que não forem pertinentes.

9.2.36. Caberá à equipe de fiscalização do contrato realizar procedimentos de inspeção quando demandada ou quando julgar necessário.

9.3. **OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC**

9.3.1. A execução dos serviços de operação de TIC devem abranger a administração técnica de ativos de infraestrutura, serviços e soluções de TIC.

9.3.2. A equipe de operação de infraestrutura será responsável pela garantia da saúde operacional dos serviços de TIC da ANAC.

9.3.3. Deverá executar rotinas de revisão e análise dos serviços e soluções de TIC a fim de garantir a boa condição desses, ou identificar proativamente problemas ou desvios técnicos, e conforme o caso realizar as devidas intervenções.

9.3.4. A equipe de operação deverá elaborar relatório operacional, para cada torre de serviços, considerando os serviços e soluções de TIC sob sua responsabilidade, que demonstre a boa saúde técnica e operacional, indicadores de gestão dos serviços de TIC, estatísticas de uso dos serviços de TIC, estatísticas de consumo dos recursos e dos ativos de TIC. Os relatórios poderão ser definidos caso a caso, em comum acordo com a equipe técnica da STI/ANAC.

9.3.5. A CONTRATADA deverá alocar profissionais com adequada capacitação técnica para execução dos serviços, que atendam aos perfis profissionais especificados – ANEXO VI - PERFIS PROFISSIONAIS.

9.3.6. A execução dos serviços deverá ser baseada nos manuais dos produtos de TIC em uso, sejam eles de hardware, ou de softwares proprietários ou softwares livres. Também deverá ser baseada mas melhores práticas técnicas definidas para serviços de TIC.

9.3.7. A execução dos serviços deverá estar alinhada às Diretrizes definidas pela equipe técnica da STI/ANAC, para cada torre de serviço, solução de TIC ou serviço de TIC.

9.3.8. De forma rotineira, no escopo dos serviços da operação de infraestrutura, as torres de serviços devem realizar a revisão dos planos de recuperação de desastre (ou Disaster Recovery Plan - DRP) dos serviços ou soluções de TIC, ou elaboração deste quando não existir. Deverá realizar teste de execução destes planos, realizando os procedimentos em ambiente de laboratório instalado e configurado pela contratada com os recursos de TIC disponibilizados pela STI/ANAC. A seleção dos serviços e soluções de TIC a serem testados será definida no início de cada mês pela equipe técnica da ANAC, em conjunto com a equipe técnica da CONTRATADA, e deverá contemplar pelo menos um serviço ou solução de TIC de algumas torres de serviço. Antes da execução dos testes, a CONTRATADA deverá apresentar o planejamento técnico para conhecimento da equipe técnica da STI/ANAC.

9.3.9. As atividades executadas deverão ser sempre precedidas de planejamento e verificação dos possíveis impactos para todo o ambiente de TIC.

9.3.10. As mudanças a serem implementadas no ambiente de TIC deverão sempre observar o processo de Gestão de Mudanças, e quando necessário serão submetidas ao Comitê de Mudanças, tal como preconiza a boa prática definida no ITIL, e o processo de Gestão de Mudança definido pela STI/ANAC.

9.3.11. A equipe técnica especializada responsável pela operação de infraestrutura de TIC é também conhecida por equipe técnica de 3º nível.

9.3.12. A equipe de atendimento de 3º Nível deverá participar do atendimento Service Desk e cumprir com atendimento e resolução de chamados, conforme catálogo de serviços – ANEXO III, valendo-se do encaminhamento do chamado para a torre de serviço mais adequada.

9.3.13. A CONTRATADA deverá realizar atividades e projetos de reestruturação, atualização e otimização do ambiente e soluções de TIC, buscando sempre a racionalizações do uso dos recursos, a melhoria operacional dos processos e procedimentos e a redução dos custos operacionais

das atividades de TIC e melhoria contínua da experiência do usuário, especificamente no que diz respeito a performance e disponibilidade.

9.3.14. A CONTRATADA deverá manter atualizados, quanto a patches de correção e de segurança, os ativos, serviços e soluções de TIC da ANAC, sendo este serviço executado no escopo do serviço rotineiro de operação da infraestrutura, custos adicionais para a ANAC.

9.3.15. Para produtos de TIC de maior complexidade, tais como Microsoft Exchange, Microsoft SharePoint, Banco de Dados Microsoft SQL Server, Oracle, entre outros, a CONTRATADA deverá estar apta a executar projetos de atualização de produtos e soluções de TIC no prazo de até 1 ano do lançamento oficial destes, de acordo com a conveniência e oportunidade definida pela STI/ANAC, que definirá a exata agenda de migrações e atualizações, podendo sempre que possível e necessário for, se utilizar dos contratos de suporte e garantia vigentes destes produtos, serviços e aplicações. Esses projetos devem considerar a manutenção ou substituição de funcionalidades disponíveis na versão predecessora.

9.3.16. As atualizações de produtos complexos deverão ser executadas no escopo da Operação de Infraestrutura e deverão ser realizadas sem custos adicionais. A contratada deverá considerar a atualização de até 6 (seis) produtos por ano, sendo que no máximo 2 por torre de serviço, conforme priorização que venha a ser definida pela STI/ANAC.

9.3.17. A atualização de produtos e ambientes devem ser executados com o menor impacto e indisponibilidade possível para os usuários dos serviços de TIC da ANAC. Por fim, os projetos devem ser previamente planejados e submetidos ao comitê de gestão de mudanças para aprovação.

9.3.18. A CONTRATADA deverá executar os serviços com especial atenção as práticas que possam comprometer a segurança do ambiente de TIC da ANAC. As atividades e operações realizadas devem considerar configurações mais adequadas em relação à Segurança da Informação, tal que não impeça os acessos necessários.

9.3.19. A administração e operação da infraestrutura e serviços de TIC deverá adotar processos de gerenciamento e provisionamento baseado em arquivos de definição que podem ser interpretados por computador. Esses arquivos devem ser versionados, permitindo a rastreabilidade das mudanças aplicadas. Tal processo é denominado de *Infrastructure as Code* (IaC).

9.3.20. A CONTRATADA deverá valer-se sempre que tecnicamente possível da elaboração de scripts para execução automática e padronizada de procedimentos operacionais repetitivos. Os scripts deverão ser elaborados por iniciativa própria ou quando demando pela equipe técnica da ANAC por meio de catálogo de serviços técnicos, e sem custos adicionais para ANAC, e com prazo a ser definido conforme a complexidade e esforço.

9.3.21. A CONTRATADA deverá também prover scripts que permitam a verificação automatizada dos padrões e procedimentos definidos nas Diretrizes da ANAC. Os scripts são mecanismo que permitirão garantir a continua conformidade do ambiente de TIC com os padrões e diretrizes definidos.

9.3.22. A CONTRATADA deverá designar, dentre os profissionais habilitados para cada torre de serviço, representantes técnicos para atuação operacional juntos aos FORNECEDORES que possuem contratos de suporte e manutenção dos hardwares e softwares contratados pela ANAC, além de contratos de serviços de TIC que são, direta ou indiretamente, relacionados aos serviços e soluções de TIC administrados pela CONTRATADA. A intermediação técnica junto aos prestadores de serviço deve ser sempre realizada conforme orientações da equipe de fiscalização e gestor do contrato em questão.

9.3.23. Toda intermediação operacional frente aos FORNECEDORES deverá ser devidamente registrada na ferramenta de ITSM.

9.3.24. Caberá à operação de infraestrutura prover, manter e administrar as ferramentas disponíveis para a equipe de monitoração (NOC).

9.3.25. Todas as torres de serviços devem apoiar o serviço de monitoração do ambiente de TIC, indicando os ativos à serem monitorados e os parâmetros de monitoração, elaborando procedimentos operacionais para tratamento de incidentes e fornecendo orientações sempre que requisitados.

9.3.26. A equipe técnica da STI/ANAC poderá, sempre que solicitado ou que julgar necessário, realizar procedimentos de verificação dos ambientes de TIC e, identificando divergências quanto a normas, padrões e diretrizes definidas irá notificar a CONTRATADA quanto à não-conformidade técnica.

9.3.27. Os técnicos da CONTRATADA poderão ser solicitados a participar de reuniões técnicas para prestar apoio, esclarecimento ou sugestão técnica, sempre que necessário desde que, com antecedência mínima de um dia útil. Neste caso, a própria contratada deverá transpor para a ferramenta de ITSM as solicitações de reuniões, a fim de contabilizar/gerenciar esses eventos.

9.3.28. O registro das não-conformidades técnicas será feito pela equipe técnica da ANAC na ferramenta de ITSM e a CONTRATADA deverá tratar na forma e no prazo definido em diretriz própria.

9.3.29. A CONTRATADA poderá propor a adoções de novas tecnologias e implementação de novos serviços de TIC que representem benefícios para ANAC e para os usuários de TIC. As propostas deverão ser sempre avaliadas e aprovadas pela equipe técnica e pelos gestores de TIC.

9.3.30. A ANAC poderá a qualquer tempo definir a adoção de diferente tecnologia de TIC, demandando para sua implementação Ordem de Serviço Específica. Após a implementação, o novo serviço ou solução de TIC deverá ser incorporado à Operação de TIC.

9.3.31. A ANAC continuará sendo a única responsável pelos investimentos em produtos de hardware, software e aplicações de TIC.

9.3.32. Quando da contratação de novo produto de hardware ou software de TIC, a ANAC demandará Ordem de Serviço Específica de implantação, ou Ordem de Serviço Específica de apoio à implantação e absorção desses pela CONTRATADA. Após a absorção, os novos produtos deverão ser incorporados à Operação de TIC.

9.4. INICIAÇÃO DO CONTRATO E O PERÍODO DE ADAPTAÇÃO OPERACIONAL

9.4.1. Após o início da vigência do contrato, a CONTRATADA deverá estar apta a iniciar a execução em até 30 dias. A iniciação do contrato, somente poderá ocorrer com autorização expressa da ANAC e quando o atual contrato de suporte ao usuário e operação de infraestrutura, que será substituído, tiver sua execução encerrada.

9.4.2. Após o início da vigência do contrato, a ANAC convocará a CONTRATADA para Reunião Inicial, conforme preconiza a IN nº 01/2019, da SGD/ME, em até 5 dias.

9.4.3. O interstício entre o início da vigência do contrato e o efetivo início da sua execução, no contexto desta contratação é denominado ***TRANSIÇÃO CONTRATUAL***. A transição contratual é o processo caracterizado pela passagem de conhecimento sobre a especificidade do ambiente de TIC da ANAC e da execução dos serviços técnicos, na qual a atual contratada realiza essa passagem de conhecimento para a NOVA CONTRATADA.

9.4.4. A transição contratual deverá por meio de reuniões formais. As reuniões deverão ocorrer com a participação de integrantes técnicos das contratadas, dos prepostos e da equipe técnica da STI/ANAC.

9.4.5. O processo de transição contratual será realizado por meio de reuniões formais, com elaboração de Atas e será acompanhado pelo menos pelo fiscal técnico.

9.4.6. Será realizada uma reunião de alinhamento específica para a transição contratual, no prazo de até 2 (dois) dias úteis após a reunião inicial do contrato, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato e/ou Fiscal do Contrato, com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no CONTRATO, EDITAL e SEUS ANEXOS, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

9.4.7. O objetivo da transição contratual é transferir os serviços para a CONTRATADA, com o mínimo de impacto possível aos serviços e usuários de TIC.

9.4.8. A transição da operação dos serviços para a CONTRATADA deverá estar concluída antes do efetivo início da execução do contrato.

9.4.9. Durante o período de transição contratual fica proibida a intervenção técnica da CONTRATADA, evitando a sobreposição de responsabilidade técnica sobre o ambiente.

9.4.10. Durante o período de transição contratual poderá ser franqueado o acesso técnico privilegiado aos recursos e soluções de TIC para fins de consulta e conhecimentos dos técnicos da CONTRATADA, desde que atendam ao disposto no item anterior e que tenham assinado o TERMO DE CIÊNCIA.

9.4.11. A CONTRATADA não fará jus a qualquer pagamento por parte da ANAC em virtude das atividades realizadas no período de transição contratual.

9.4.12. Durante todo o período de transição contratual, os analistas da CONTRATANTE serão responsáveis pela comunicação com os usuários de TIC afetados, devendo enviar, quando necessário, boletins de notícias e orientações.

9.4.13. É responsabilidade da CONTRATADA apresentar as informações recebidas durante o repasse para todos os demais integrantes de sua equipe que irão executar os serviços objeto desta licitação.

9.4.14. Ainda durante a transição contratual a CONTRATADA deverá tomar suas providências para alocação de equipe e submetê-la ao processo de habilitação a cargo da equipe de fiscalização do contrato. Também deverá tomar todas as demais providências para a adequada inicialização do contrato, tais como, disponibilizar materiais necessários e fornecer informações dos profissionais para cadastro e criação de conta de rede.

9.4.15. Ao final do período de transição contratual a CONTRATADA deverá emitir e entregar ao gestor do contrato o Termo de Capacidade Operacional (Anexo XVI).

9.4.16. A transição contratual irá se encerrar no dia útil anterior ao início da execução dos serviços.

9.4.17. O período de ***ADAPTAÇÃO OPERACIONAL*** trata da fase em que a CONTRATADA, já em condições de executar os serviços, o faz, podendo incorrer em precariedade, haja vista ainda não ter total domínio dos processos, procedimentos, normas, diretrizes, estabelecidas pela ANAC e STI.

9.4.18. O período de adaptação operacional compreenderá desde do dia do efetivo início da execução do contrato até o último dia do terceiro mês subsequente. Ou seja, compreenderá no mínimo 3 meses completos e não poderá completar 4 meses.

9.4.19. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA deverá prover relatórios gerenciais e operacionais que permitam à equipe de fiscalização realizar a medição dos NMSE, para que a STI/ANAC e também a CONTRATADA possam conhecer os pontos de deficiências. Durante este período alguns indicadores de NMSE terão metas mais relaxadas conforme a Tabela 8.

9.4.20. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA deverá realizar as atividades de Estabilização dos Serviços e Soluções de TIC, conforme detalhado em subitem próprio deste documento.

9.4.21. Para o processo de estabilização deverá alocar pelo menos 2 (dois) profissionais, sendo pelo menos 1 (um) com perfil A, para cada torre de serviço de Operação de TIC em horário comercial. Essa exigência se manterá até que todas as Estabilizações referentes a cada torre de serviço sejam concluídas. Os perfis profissionais estão definidos no ANEXO VI.

9.4.22. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA deverá instalar e configurar a solução de monitoração proposta, bem como implementar a monitoração de todos os serviços de TIC, constantes do ANEXO IV - MÉTODO DE MONITORAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TIC.

9.4.23. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA deverá, por meio da torre de serviço de Apoio ao Planejamento e Gestão de Serviços de TIC, realizar o diagnóstico de maturidade dos processos ITIL elencados no subitem 6.28.19. Como resultado desse processo de diagnóstico da maturidade além do relatório de resultado, deverá ser apresentado um plano de trabalho para melhoria da maturidade desses processos a ser desenvolvido nos 3 meses subsequentes ao período de adaptação operacional, e monitorado/acompanhado nos e ajustados nos 6 meses subsequentes.

9.4.24. O processo de Diagnóstico da Maturidade de Processos ITIL está detalhado em seção própria, a seguir, neste documento.

9.4.25. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA deverá adequar o Catálogo de Serviços e realizar os ajustes necessários na ferramenta de ITSM adotada pela ANAC.

9.4.26. Caso a CONTRATADA não realize as atividades que devem ser executadas durante o período de Adaptação Operacional, estará sujeita às sanções cabíveis.

9.4.27. No caso de renovação da vigência contratual o período de Adaptação Operacional não se repetirá.

9.5. **SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO TECNOLÓGICA**

9.5.1. Consiste nas atividades necessárias para instalação e configuração dos softwares que serão utilizados para a prestação dos serviços objeto da contratação.

9.5.2. As seguintes atividades deverão ser executadas durante o serviço de implantação:

9.5.2.1. Validação de requisitos do ambiente e recursos provido pela ANAC;

9.5.2.2. Criação e ativação dos usuários que utilizarão a solução e associação às permissões e/ou perfis de acesso técnico e privilegiado aos recursos de TI;

9.5.2.3. Implantação, configuração, customização da ferramenta de monitoração e criação dos perfis de acesso;

9.5.2.4. Configuração, customização e criação de perfis de acesso na ferramenta de ITSM;

9.5.2.5. Implantação, configuração, customização e criação de perfis de acesso na ferramenta de mecanismo de rede segura (exemplo, VPN ou outras soluções equivalentes) para acesso técnico remoto;

9.5.2.6. Ativação dos links de comunicação dedicado;

9.5.2.7. Ativação ou ajustes do serviço de computação cognitiva (Chat Bot) para atendimento de suporte de TIC;

9.5.2.8. Ativação e disponibilização de canal de telefonia gratuita (0800);

9.5.2.9. Criação de contas de rede e configuração de perfil.

9.5.2.10. Revisão e adequação dos fluxos de atendimento do Service Desk, se necessário.

9.5.3. Para a implantação de soluções de TIC, referenciadas no subitem anterior, a CONTRATADA deverá apresentar o devido projeto de implantação e cronograma em até 10 úteis após a reunião inicial do contrato.

9.6. **ESTABILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TI**

9.6.1. A Estabilização dos Serviços e Soluções de TIC, daqui em diante referenciada somente como Estabilização, compreende atividades de absorção das condições de operação e implantação desses no ambiente tecnológico da ANAC, bem como realizar atividades de ajustes e padronizações que vierem a ser necessárias para que a CONTRATADA garanta a entrega da disponibilidade dos serviços de TIC e o atendimento dos chamados dos usuários dentro dos padrões de NMSE estabelecidos.

9.6.2. A Estabilização deverá contemplar no mínimo os seguintes aspectos: descrição da solução ou serviço de TIC, suas características implementadas no ambiente de TIC da ANAC, o público alvo, monitoração adequada, rotinas de backup e contingência, registro de eventos de auditoria, atribuição de torre de serviço e equipe técnica qualificada.

9.6.3. Ao final da execução das atividades de Estabilização de cada solução ou serviço de TIC a CONTRATADA deverá emitir o TERMO DE ESTABILIZAÇÃO DE SERVIÇO OU SOLUÇÃO DE TIC, conforme ANEXO VII deste Termo de Referência. O Termo de Estabilização deverá conter evidências de verificação, revisão e ajustes dos aspectos que o compõe.

9.6.4. O termo de que trata o item anterior deverá ser emitido em 2 vias e precisará ser aceito pela equipe de fiscalização do contrato, que poderá levantar questionamentos técnicos e demandar ajustes.

9.6.5. O termo de Estabilização deverá ser emitido individualmente para cada solução ou serviço de TIC e deverá ser entregue tão logo a CONTRATADA conclua as atividades de Estabilização.

9.6.6. A Estabilização para todos os serviços e soluções de TIC elencados no ANEXO II - INVENTÁRIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SERVIÇOS DE TIC, deverá ser realizada durante o período de inicialização e adaptação operacional, inclusive com a entrega do respectivo Termo.

9.6.7. A Estabilização de qualquer serviço ou solução de TIC, após o prazo estipulado, ensejará multa conforme previsão no item de “Sanções”.

9.6.8. **DIAGNÓSTICO DA MATURIDADE DE PROCESSOS ITIL**

9.6.9. No período de Adaptação Operacional a contratada deverá realizar o diagnóstico da maturidade dos processos e funções ITIL.

9.6.10. O escopo será os processos ITIL definidos e as 4 funções ITIL (Central de Serviço, Gerenciamento Técnico, Gerenciamento de operações de TIC e Gerenciamento de aplicativo).

9.6.11. O diagnóstico deverá ser realizado nas seguintes etapas:

9.6.11.1. Analisar e conhecer os processos ITIL definidos na ANAC.

9.6.11.2. Identificar para cada processo e função ITIL os papéis e responsabilidades.

9.6.11.3. Propor questionário com pelo menos 16 perguntas para cada processo e função ITIL.

9.6.11.4. Submeter os questionários à aprovação da equipe de fiscalização do contrato.

9.6.11.5. Aplicar os questionários e realizar entrevistas com os envolvidos em cada processo ou função ITIL. Deverão ser aplicados a pelo menos dois representantes de cada papel.

9.6.11.6. Coletar evidências da execução dos processos ITIL.

9.6.11.7. Identificar pelo menos 4 indicadores para cada processo e função ITIL, ou se necessário defini-los com aprovação da equipe de fiscalização.

9.6.11.8. Consolidar todos os resultados e definir a maturidade individual de cada processo e função.

9.6.12. A maturidade de cada processo e função ITIL deverá ser medida nos seguintes níveis: Inicial, Repetível, Especificado, Gerenciado ou Otimizado.

9.6.13. A contratada poderá, a seu critério e custas, adquirir metodologia ou artefatos de mercado compatível com esta especificação.

9.6.14. O resultado do diagnóstico deverá ser apresentado para o corpo de gestores de STI e a equipe de fiscalização, em reunião formal, onde será apresentado também o Plano de Ação para melhoria dos processos a ser executado nos próximos 3 (três) meses. Os resultados e Plano de Ação serão aprovados e registrados em Ata de Reunião.

9.6.15. O plano de ação será executado, no que couber à CONTRATADA, no escopo do serviço da torre de apoio a gestão, sem custos adicionais.

9.6.16. O diagnóstico deverá ser repetido anualmente, nesse mesmo formato, ou com adaptações e melhorias, desde que aceitas pela equipe de fiscalização. O prazo será de 90 dias a contar da data do aniversário do contrato.

9.7. **MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)**

9.7.1. A CONTRATADA deverá implementar no ambiente de TIC da ANAC a ferramenta de monitoração que foi ofertada na proposta comercial.

9.7.2. A ferramenta de monitoração deve ser instalada e configurada durante a fase de iniciação do contrato, com a monitoração implementada para os serviços de TIC conforme ANEXO IV - MÉTODO DE MONITORAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TIC.

9.7.3. A monitoração do ambiente e serviços de TIC da ANAC deverá ser realizada em 24 horas por dia, nos 365 dias do ano.

9.7.4. O serviço de monitoração deverá ser remoto, em instalações externas à ANAC, provida pela CONTRATADA.

9.7.5. A monitoração dos serviços de TIC deve ser completa e suficiente, incluindo os ativos de TIC principais e acessórios, para ser efetiva quanto a detecção preventiva de incidentes, antes que venham a causar indisponibilidades.

9.7.6. A disponibilidade dos serviços de TIC deve ser monitorada sob a perspectiva de uma solução composta por diversos componentes verificados sob a ótica do que pode indicar indisponibilidade para o usuário.

9.7.7. A indisponibilidade pode ser absoluta, quando a situação não permite ao usuário fazer uso do serviço de TIC, ou pode ser parcial, quando a situação causar falha de parte das funcionalidades ou degradação de desempenho que comprometa a experiência do usuário e qualidade dos serviços prestados pela STI.

9.7.8. Para efeito de indisponibilidade serão igualmente contabilizadas as indisponibilidades absolutas e as parciais.

9.7.9. A monitoração de outras soluções e ativos de TIC, além daqueles referenciados no ANEXO IV - MÉTODO DE MONITORAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TIC, poderá ser feita a critério da CONTRATADA, ou a pedido da equipe técnica da ANAC, para melhor administração do ambiente de TIC, ainda que não tenha efeitos diretos para medição dos NMSE.

9.7.10. A monitoração de soluções e ativos de TIC deverá considerar não somente critérios de disponibilidades, mas também deverá considerar critérios de desempenho, nos moldes definidos no ANEXO IV.

9.7.11. A monitoração das soluções e serviços de TIC devem considerar os possíveis falso-positivos, fazendo uso do conceito de *soft-state* e *hard-state* para definir o início do evento de incidente.

9.7.12. Quando caracterizado o evento de incidente, este deve ser registrado na ferramenta de ITSM para que seja possível fazer seu acompanhamento e registro da resolução.

9.7.13. O registro na ferramenta de ITSM ou em ferramenta própria deve ter mecanismo para atribuir a responsabilidade do incidente para CONTRATADA ou para TERCEIRO, permitindo assim calcular adequadamente os tempos de indisponibilidade para efeito dos cálculos de NMSE.

9.7.14. Tão logo o incidente seja caracterizado (*hard-state*) a CONTRATADA deverá envidar os esforços para restabelecer o ativo ou serviço de TIC, atendendo aos prazos e NMSE estabelecidos.

9.7.15. O operador da monitoração deve ser capaz de atuar tecnicamente para restabelecer o serviço ou ativo de TIC, com base em procedimentos e scripts predefinidos.

9.7.16. O operador da monitoração deve ser capaz de abrir chamados junto a outros fornecedores de bens e serviços contratados pela ANAC, além de acompanhar seu andamento e autorizar seu fechamento.

9.7.17. A CONTRATADA deverá disponibilizar nos 2 (dois) principais Data Centers da ANAC, durante 24 horas do dia, nos 365 dias do ano, serviço de *remote hands* capaz de atuar e prestar auxílio à equipe de monitoração e das torres de suporte, especialmente em horários fora do expediente da ANAC.

9.8. **APOIO AO PLANEJAMENTO E A GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI**

9.8.1. A torre de serviço de apoio ao planejamento e a gestão de serviços de TIC deverá prover suporte ao corpo de gestores da STI/ANAC, apresentando as informações que estes venham a solicitar.

9.8.2. Caberá a essa torre de serviço garantir o fiel cumprimento dos processos de TIC definidos com base nas boas práticas ITIL v3, normas e diretrizes da STI/ANAC.

9.8.3. O serviço de Apoio a Gestão de Serviços de TIC tem como principal objetivo realizar o acompanhamento e a medição mensal dos processos ITIL: Cumprimento de Requisição; Gerenciamento de Incidente; Gerenciamento de Problema; Gerenciamento de Mudança; Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço; Gerenciamento de Conhecimento; Gerenciamento de Níveis de Serviços; Gerenciamento de Disponibilidade; e Gerenciamento do Catálogo de Serviços;

9.8.4. Deverá anualmente realizar a medição da maturidade nos processos de gestão de serviços de TIC, e apresentar a gestão da STI/ANAC, bem como apresentar plano de trabalho para melhoria dos processos.

9.8.5. Neste processo de revisão, deverá implantar melhorias no processo ITIL e devem contemplar, ao menos, as seguintes atividades:

9.8.5.1. Modelagem do processo em BPMN, incluindo descrição das atividades e papéis;

9.8.5.2. Elaboração ou revisão de Manuais de Procedimentos (MPR), conforme padrões definidos pela ANAC (SPI/ALGP-STI);

9.8.5.3. Automação do processo na ferramenta de ITSM, no que for possível;

9.8.5.4. Plano de comunicação entre as áreas;

9.8.6. A decisão final pela implantação ou modificação de processos ITIL será exclusiva da STI/ANAC, e a CONTRATADA deverá acatá-lo após o estabelecimento do Termo de Conhecimento de Processo de Gestão de Serviços de TIC (ANEXO XXIV).

9.8.7. Caberá a essa torre de serviço à execução e controle do processo de gestão de mudança, no qual a STI/ANAC atuará com função de deliberação.

9.8.8. Deverá apoiar a gestão da STI/ANAC no acompanhamento de métricas e indicadores para os serviços contratados neste termo de referência, bem como na extração de relatórios e insumos para medição e gestão dos serviços de TIC fornecidos pela STI/ANAC;

9.8.9. Deverá participar de reunião semanal e deverá realizar atividades de apoio a gestão da STI/ANAC para planejamento e controle da execução do PDTI (Plano Diretor de Tecnologia da Informação), bem como na execução de seus projetos relativos a serviços e infraestrutura de TIC.

9.8.10. Deverá apoiar a gestão da STI/ANAC, sempre que demandado por meio de catálogo de serviços, na atividade de elaboração e revisão de normativos referentes a serviços de TIC e segurança da informação, bem como desenvolvimento de novas diretrizes e revisão e ajustes nas já existentes.

9.8.11. Apoiar a gestão da STI/ANAC na definição e apuração de indicadores de gestão de serviços de TIC e outros que se fizerem necessários, relativos ao framework de processos COBIT.

9.8.12. Administrar a ferramenta de ITSM da ANAC (CITSMART Versão 8 ou demais que por ventura sejam desenvolvidas durante a vigência deste contrato) ou outra que a ANAC venha a adotar, incluindo atividades de configuração, parametrização, construção e extração de relatórios. Inclusive fazendo a parametrização, cadastro de novos serviços, cadastro de fluxo de atendimento, administração da base de gestão de configuração, cadastro de itens de configuração, e demais itens e funcionalidades necessárias dessa ferramenta, para a plena gestão dos processos ITIL e demais itens necessários para gestão deste contrato que a ferramenta possa proporcionar.

9.8.13. O Catálogo de Serviços deverá possuir categorias que permitam a STI/ANAC a solicitação de informações e confecção de relatórios.

9.8.14. Deverá apoiar a ANAC na elaboração de modelos para a documentação técnica das soluções e serviços de TIC.

9.8.15. Deverá elaborar manuais de utilização de serviços de TIC e de boas práticas, bem como apoiar a STI/ANAC em suas campanhas de divulgação.

9.8.16. Deverá apoiar as torres de serviços para a elaboração e manutenção das documentações do ambiente de TIC, que se façam necessárias, bem como aquelas que a ANAC solicitar.

9.8.17. Deverá apoiar o planejamento e acompanhar a execução dos projetos de TIC, incluindo aqueles executados por iniciativa da CONTRATADA para cumprir obrigações contratuais ou otimizar seus próprios trabalhos, e aqueles demandados pela ANAC, por meio de ordem de serviço específica. Ou seja, deverá realizar as atividades de apoio ao gerenciamento de projetos necessárias, conforme definido neste Termo de Referência.

9.8.18. Os serviços de apoio ao planejamento e a gestão de serviços deverão ser executados por profissionais com o perfil adequado, conforme ANEXO VI - PERFIS PROFISSIONAIS, que não poderão ser compartilhados com outras torres de serviços para execução de atividades de caráter operacional ou rotineiro.

9.9. **IMPLANTAÇÃO DE NOVOS SERVIÇOS DE TIC**

9.9.1. Este serviço será realizado sob demanda, e será realizado por meio de ordem de serviços específica ou no escopo das demandas registrada no catálogo de serviços.

9.9.2. As demandas serão mensuradas conforme metodologia de Unidade de Projetos (UP) definida nesse Termo de Referência.

9.9.3. Atenderá principalmente à projetos oriundos do PDTI da ANAC, mas também atenderá às necessidades de tecnologia definidas pela STI/ANAC, além de demandas emergências e não planejadas oriundas das demais áreas de negócio da ANAC.

9.9.4. Para execução, gestão e controle dessas demandas deverá ser executado o processo definido a seguir.

9.9.5. A ferramenta de ITSM deverá ter previsão de atividade no catálogo de serviço para que tais demandas sejam registradas. Inclusive as demandas de PDTI seguirão este fluxo, ainda que a CONTRATADA tenha prévio conhecimento dos projetos de PDTI.

9.9.6. As demandas registradas na ferramenta de ITSM deverão ser avaliadas pelo líder técnico da CONTRATADA em conjunto com a(s) torre(s) de serviço mais adequada(s).

9.9.7. A CONTRATADA deverá em até 1 (um) dia útil, após análise inicial da demanda, indicar o prazo para realizar e apresentar o planejamento técnico, considerando a complexidade da solicitação.

9.9.8. As demandas registradas na ferramenta de ITSM deverão ter o planejamento técnico realizados, incluindo, se necessário, reunião com a equipe técnica e de gestão da STI/ANAC para entendimento das necessidades e dos requisitos. O planejamento técnico deverá contemplar também:

1. a proposta tecnológica;
2. a topologia da solução;
3. a estrutura organizacional;

4. o levantamento de requisitos de hardware e software conforme disponibilidade da ANAC;
5. o levantamento de atividades e entregáveis, incluindo etapas de validação do andamento dos trabalhos junto à STI/ANAC;
6. a sugestão de critérios de aceitação, a ser aceito/definido pela equipe de fiscalização ou solicitante da ANAC; e
7. Demais itens que se mostrarem necessários do desenrolar da execução deste procedimento, e que a CONTRATANTE, entenda ser necessário.

9.9.9. O planejamento técnico deverá ser realizado no prazo máximo de 10 dias para as demandas de maior complexidade. Havendo necessidade de prazo maior para o planejamento técnico, a CONTRATADA deverá previamente apresentar justificativa que poderá ou não ser aceita pela STI/ANAC.

9.9.10. Ao final da etapa de planejamento técnico, de posse do esforço estimado extraído do cronograma, a CONTRATADA deverá sugerir a quantidade de UP do projeto conforme metodologia de cálculo definida.

9.9.11. A STI/ANAC então fará a avaliação da proposta da contratada e, se necessário, solicitará ajustes, caso em que o prazo de planejamento continuará a correr do momento em que parou.

9.9.12. Em caso de divergência especificamente quanto ao esforço técnico necessário, a contratada deverá detalhar por escrito o procedimento específico em questão, de tal modo que permita a equipe técnica da ANAC avaliá-lo ou executá-lo em ambiente de laboratório a fim de confirmar o esforço.

9.9.13. Caso a quantidade de UP necessárias ao atendimento da demanda seja inferior 40 UP, a demanda deverá ser atendida no escopo do serviço da Operação de TIC, de acordo com o cronograma definido na fase de planejamento técnico e nos limites de prazo definido na Tabela 6.

9.9.14. A partir de 40 UP, a demanda será remunerada por ordem de serviço específica, conforme planejamento previamente elaborado e aceito pela ANAC.

9.9.15. Para todas as demandas relativas a projetos de PDTI e para todas demandas oriundas de outras necessidades com prazo de execução maior do que 20 (vinte) dias corridos, a CONTRATADA, por meio da torre de serviço de apoio à gestão, deverá elaborar artefatos de gerenciamento de projetos conforme definidos pela STI/ANAC, além de atuar como gerente de projeto quanto aos recursos da própria CONTRATADA e quanto à comunicação e interface com demais áreas internas e parceiros externos da ANAC.

9.9.16. A execução de todas as demandas estará condicionada à aprovação por parte do comitê de mudanças, quando assim for requerido, dado o contexto, amplitude e impacto do projeto, conforme definido em diretriz da STI/ANAC.

9.9.17. Após registro e aprovação de uma demanda na ferramenta de ITSM, o projeto deve ser gerenciado e acompanhado através da ferramenta de Gestão de Projetos da STI/ANAC, que atualmente é o GEPNET (Sistema Gestor de Escritórios de Projetos).

9.9.18. Os aceites provisório e definitivo dos projetos para efeito de fiscalização poderão ser realizados tão logo se finalize a execução do projeto e a contratada apresente a documentação.

9.9.19. Após o aceite definitivo, o faturamento e pagamento das ordens de serviços de projeto (UP) serão realizados em conjunto com o faturamento mensal subsequente.

9.9.20. A STI/ANAC irá planejar e priorizar as demandas de TIC, excluindo aquelas que ficarem abaixo do limite de 40 UP, para que o consumo de UP esteja próximo da média mensal, considerando o valor total de UP previstos para vigência contratual. Entretanto, a CONTRATADA deverá estar preparada e ter capacidade operacional para executar até 20% (vinte porcento) da estimativa anual de UP em um único mês, atribuídos a uma única demanda ou distribuídos em múltiplas demandas, sendo possível inclusive que este limite seja demandado para uma única especialidade ou torre de serviço. Em casos excepcionais, este limite também poderá ser demandado em meses sucessivos.

9.9.21. Também poderão ser demandados valores de UP acima do limite tratado no item anterior, em casos excepcionais de necessidade da ANAC, e caso a CONTRATADA demonstre capacidade operacional para executá-las.

9.9.22. Caso a ANAC opte por não executar um projeto demandado em que a CONTRATADA tenha apresentado o planejamento técnico justo e válido, esta fará jus a 30% do valor previsto, pagos a título de custos de planejamento (fator *fP*). Esta cláusula não se aplicará no caso da aprovação da Ordem de Serviço não ocorrer por falta de acordo quanto ao esforço associado.

9.10. **LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

9.10.1. Os serviços serão executados para todo o ambiente tecnológico e para todas as localidades da ANAC, conforme descrito na Tabela 3 e na Tabela 4.

9.10.2. Os serviços deverão ser executados preferencialmente nas dependências da ANAC e preferencialmente em horário de funcionamento da Agência, compreendido de 7h às 21h, podendo também ser realizados nas dependências da CONTRATADA de acordo com as características da demanda ou do chamado.

9.11. Os serviços devem considerar os dias e horários de prestação de serviço especificados na Tabela 7.

Tabela 7 - Dias e Horários de prestação de serviços.

Serviço	**Horário**
Atendimento Remoto (Service Desk)	7h as 21h, em dias úteis
Atendimento Presencial (Service Desk)	7h as 21h, em dias úteis
Operação de Infraestrutura - Atividade rotineira	7h as 21h, em dias úteis
Operação de Infraestrutura -Tratamento de incidentes	24 horas, todos os dias, inclusive feriados
Monitoração do ambiente tecnológico	24 horas, todos os dias, inclusive feriados
Implantação de novos serviços	8h as 20h, em dias úteis

9.11.1. A Contratada poderá realizar serviços local ou remotamente, em especial aqueles rotineiros e/ou emergenciais para o

restabelecimento dos serviços da ANAC, desde que sejam atendidas as determinações da Política de Segurança da ANAC e demais normativos relacionados. Se tais serviços forem executados remotamente, o acesso deverá ser provido por mecanismo de rede segura com autenticação de duplo fator ou *token* de certificação digital.

9.11.2. Para viabilizar a execução remota dos serviços por meio de mecanismo de rede segura a CONTRATADA, sem ônus adicional para a ANAC, deverá implementar tais mecanismos, na forma de projeto de TIC, sob a supervisão da equipe técnica da ANAC.

9.11.3. Somente após a implementação e aceite formal da equipe de fiscalização, poderá a CONTRATADA dispor do mecanismo de rede segura para execução de trabalhos técnicos.

9.11.4. Para os serviços remotos de atendimento de 1º nível (service desk) e de monitoração do ambiente de TIC não se faz necessário a utilização do mecanismo de rede segura citado anteriormente. Para esses serviços deverão ser disponibilizados link dedicados de comunicação de dados, que não terão custo a mais para a CONTRATANTE.

9.11.5. Em caso de mudança de endereço das instalações da ANAC, a CONTRATADA deverá ser notificada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias para readaptação dos serviços, de tal modo que não não há descontinuidade do serviço no endereço anterior ou no novo. Nesses casos não haverá novo período de adaptação operacional.

9.12. **HABILITAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA**

9.12.1. Todos os profissionais que atuaram no contrato deverão passar por este processo de habilitação, independente do seu nível de alocação com as demandas da ANAC, seja da equipe de service desk, da operação de infraestrutura de TIC, da monitoração de serviços, ou especialistas responsáveis por execução de projetos ou implantação de novos serviços.

9.12.2. Mediante o preposto do contrato deverão ser presentados o currículo do profissional, documento de identidade, comprovação de vínculo com a CONTRATADA, os certificados e demais documentos que comprovem o atendimento aos requisitos de perfil profissional (ANEXO VI), e a indicação de qual torre de serviços o profissional irá atuar.

9.12.3. Também deverá ser previamente entregue o Termo de Ciência de Responsabilidade assinado pelo profissional.

9.12.4. Toda a documentação e comprovação deverá ser entregue de forma digitalizada, sendo dispensada a apresentação de documento original, ou de reconhecimento de autenticidade, considerando neste caso o princípio da presunção da boa-fé e da responsabilização civil e criminal em caso de fraude.

9.12.5. A equipe de fiscalização será reservada a opção por realizar diligência a fim de comprovar a veracidade das informações e documentos apresentados.

9.12.6. Após validar o cumprimento dos requisitos, o fiscal técnico do contrato irá demandar a habilitação do profissional, a criação de perfil de acesso aos recursos de TIC necessários à prestação do serviço e demais ações que se fizerem necessárias.

9.12.7. O processo de habilitação deverá ser feito para profissionais de perfil A e B, conforme ANEXO VI.

9.12.8. Para os profissionais subcontratados, ficará dispensada a apresentação da documentação comprobatória de adequação ao perfil profissional. Entretanto, ainda far-se-á necessário que o preposto apresente previamente quais profissionais irão atuar no suporte técnico presencial das NURAC que assim permitir.

9.12.9. Este processo deverá ser seguido durante toda a vigência do contrato, sempre que a CONTRATADA necessitar alocar novos profissionais para atender a ANAC.

9.12.10. Para os profissionais subcontratados, após notificação pelo preposto, o Fiscal Técnico irá demandar a criação de perfil de acesso aos recursos de TIC necessários à prestação dos serviços.

9.12.11. A CONTRATADA também poderá alocar profissionais para seu apoio administrativo, e para estes também ficará dispensada a apresentação da documentação comprobatória de adequação ao perfil profissional. Entretanto por meio do preposto deverá apresentar currículo, documento de identidade e descrição das atividades.

9.12.12. Aos profissionais de apoio administrativo fica vedada a realização de qualquer atividade técnica ou execução direta dos serviços previstos nesta contratação.

9.12.13. Caberá ao preposto notificar imediatamente a desvinculação de um profissional, para que haja a desativação dos acessos.

9.12.14. Mensalmente, a contratada deverá apresentar a lista de todos os profissionais habilitados e as respectivas torres ou equipes em que atuam, inclusive para os profissionais subcontratados e os profissionais de apoio técnico.

9.13. **TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO**

9.13.1. A elaboração e manutenção de documentação técnica do ambiente de TIC da ANAC, durante toda a execução do contrato, é obrigação da CONTRATADA, inclusive no que se refere ao processo de Gerenciamento do Conhecimento.

9.13.2. São exemplos de registros de conhecimento a elaboração e manutenção de Procedimentos Operacionais que estarão disponíveis para consulta a qualquer tempo. As demais documentações deverão ser mantidas conforme diretrizes definidas pela STI/ANAC.

9.13.3. A CONTRATADA, sem custo adicional, deverá ministrar reunião técnica e de demonstração prática (*hands-on*) para determinado serviço de TIC ou ferramenta sempre que a equipe técnica da ANAC, mediante prévia solicitação registrada no catálogo de serviços técnicos e conforme agendamento combinado.

9.13.4. As ações de transferências de conhecimento deverão ser realizadas sem custos adicionais para a ANAC.

9.14. **REQUISITOS TEMPORAIS**

9.14.1. Neste Termo de Referências todos os prazos definidos em dias serão em regra contabilizados em dias corridos. Serão considerados em dias úteis quando estiverem explicitamente assim definidos.

9.14.2. O prazo para assinatura do contrato será de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de convocação pela ANAC, podendo ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela parte e desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Agência.

9.14.3. A CONTRATADA terá até 30 dias corridos para iniciar execução do contrato, podendo iniciar antes deste prazo desde que aceito pela STI/ANAC.

9.14.4. A CONTRATADA deverá apresentar uma equipe mínima para realizar as atividades de transição contratual.

9.14.5. A CONTRATADA deverá apresentar a documentação da equipe a ser habilitada para prestação dos serviços pelo menos 5 (cinco) dias antes do início da efetiva execução do contrato.

9.14.6. O evento de início da execução do contrato corresponde ao primeiro dia em que a CONTRATADA assume a responsabilidade operacional dos serviços de TIC da ANAC. Somente a partir deste momento fará jus ao pagamento pelos serviços realizados, que serão calculados de forma proporcional (pró-rata) para o primeiro mês.

9.14.7. O Período de Adaptação Operacional será de pelo menos 90 dias.

9.14.8. A CONTRATADA deverá realizar as atividades de Estabilização dos Serviços e Soluções de TIC durante o Período de Adaptação Operacional.

9.14.9. Durante e após o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de glosas por NMSE, conforme não atinja os resultados definidos neste Termo de Referência.

9.14.10. Durante e após o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação das sanções prevista neste Termo de Referência.

9.14.11. Durante o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá revisar, ajustar e implantar os processos ITIL.

9.14.12. A partir do início da execução do contrato, inclusive durante o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá executar os serviços continuados de atendimento ao usuário (service desk), de operação de TIC e de monitoração, fazendo jus ao pagamento mensal por esses serviços.

9.14.13. Os serviços de atendimento ao usuário de TIC Service Desk deverão ser executados nos prazos definidos no catálogo de serviços (ANEXO III).

9.14.14. A resolução de incidentes de TIC deverá ser tempestiva, conforme a necessidade, de forma a não prejudicar os indicadores de disponibilidade dos serviços de TIC.

9.14.15. A partir do início da execução do contrato, a CONTRATADA deverá estar apta a receber e executar demandas de projetos, que deverão ser registradas na ferramenta de ITSM e remuneradas por meio de ordem de serviço específica, conforme o caso.

9.14.16. As demandas de projetos devem ser rigorosamente cumpridas no prazo definido na ordem de serviço, sob pena de aplicação das glosas e sanções cabíveis.

9.14.17. A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar o pré-faturamento, juntamente com todos os artefatos técnicos até o 10º (décimo) dia do mês subsequente ao faturamento.

9.14.18. Ao receber o pré-faturamento e todos os artefatos técnicos definidos, o fiscal técnico irá emitir e assinar o Termo de Recebimento Provisório (TRP).

9.14.19. A confecção do TRP será realizada em até 10 (dez) dias após o recebimento dos artefatos.

9.14.20. A CONTRATADA poderá contestar a fiscalização da ANAC, no prazo de 5 (cinco) dias após a emissão do TRP.

9.14.21. Encerrado o prazo do subitem anterior sem a contestação por parte da CONTRATADA, os Fiscais Técnico e Requisitante do contrato confeccionarão o Termo de Recebimento Definitivo (TRD), em até 10 (dez) dias.

9.14.22. A CONTRATADA deverá apresentar as notas fiscais e documentações necessárias em até 3 (três) dias após a emissão do TRD.

9.15. **TRANSIÇÃO FINAL DO CONTRATO**

9.15.1. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos da ANAC ou os técnicos da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços (se for o caso).

9.15.2. Para isto, um Plano de Transição Final, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição deverá ser entregue a CONTRATANTE, 3 (meses) meses antes do vencimento do contrato. No caso de rescisão antecipada, a notificação de rescisão iniciará a contagem de prazo para elaboração do Plano de Transição Final e este deverá ser entregue em até 30 dias.

9.15.3. No plano de transição final deverão estar identificados todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, a data de início da transição, o período necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.

9.15.4. Após a entrega do Plano de Transição Final pela CONTRATADA, a CONTRATANTE analisará o plano em no máximo 30 (trinta) dias, notificando a CONTRATADA dos possíveis ajustes que se fizerem necessários, reabrindo um prazo de 10 (dez) dias para realização dos ajustes.

9.15.5. A transferência do conhecimento será implementada através do relacionamento interpessoal entre os servidores da ANAC, e outras pessoas indicadas por estes, e os profissionais da contratada, e pelo registro e compartilhamento de informações e documentos conforme processos e ferramentas definidas pela STI/ANAC.

9.15.6. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE em até 60 (sessenta) dias antes da finalização do contrato.

9.15.7. Todos os recursos materiais, ou não, de propriedade da ANAC, utilizados para a execução do objeto, deverão ser restituídos pela CONTRATADA ao término do contrato.

9.15.8. Durante o tempo requerido para executar a “Transferência Final do Contrato”, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço adicional que necessite dedicar à tarefa de completar a transição, sem ônus para a CONTRATANTE.

9.15.9. Por esforço adicional entende-se todas as atividades relativas à transferência de conhecimento, entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE e/ou empresa por ele designada, documentação ou qualquer outro esforço vinculado a esta tarefa de transição.

9.15.10. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá inexecução parcial do CONTRATO, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas Sanções Administrativas aplicáveis.

9.15.11. Ao final do contrato todos os perfis de acesso a sistemas e serviços cadastrados a favor dos funcionários da CONTRATADA para fins de execução do objeto, deverão ao término da relação contratual ser revogado pela administração, cabendo ao Gestor do Contrato tomar as medidas necessárias junto a área competente.

10. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

10.1. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

10.1.1. Gestor do Contrato: Servidor com função gerencial responsável pelo processo de gestão do contrato; Caberá ao Gestor do Contrato, dentre outras atribuições, convocar reunião inicial com a CONTRATADA; encaminhar as Ordens de Serviços; encaminhar a indicação de sanção(es), quando cabível, e autorizar a emissão da Nota Fiscal.

10.1.2. Fiscal Requisitante do Contrato: Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área responsável por fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação.

10.1.3. Fiscal Técnico do Contrato: Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área responsável em fiscalizar tecnicamente o Contrato.

10.1.4. Fiscal Administrativo do Contrato: Servidor representante da Área Administrativa do ANAC, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

10.1.5. Preposto da CONTRATADA: Será o responsável administrativo, com poderes de representante legal para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato, atuando à luz da Instrução Normativa nº 01/2019 da SGD/ME e suas revisões, e em atenção ao art. 68 da Lei nº. 8.666/93. Será atribuição sua gerir a execução do serviço, objeto do contrato, por parte da CONTRATADA, objetivando garantir a execução e entrega dos serviços dentro dos prazos estabelecidos e atendendo todos os requisitos especificados neste Termo de Referência; Gerir as solicitações de mudanças feitas pelo CONTRATANTE, formalmente encaminhadas; Responder, perante o CONTRATANTE, pela execução das solicitações; Participar periodicamente, a critério do CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes à prestação do serviço em execução. Não há obrigatoriedade do PREPOSTO disponível fisicamente nas dependências da ANAC. Todavia, o PREPOSTO, obrigatoriamente, deverá estar disponível fisicamente nas dependências da ANAC, quando solicitado, principalmente enquanto houver a execução da prestação de serviços por parte da CONTRATADA ao CONTRATANTE.

10.2. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO

10.3. A comunicação formal deverá ser feita preferencialmente por Ofício, ou quando o caso requeira maior celeridade poderá ser feita por e-mail para o representantes legais e/ou preposto, desde que utilizada a confirmação de recebimento e/ou leitura.

10.4. A formulação e comunicação de ordem de serviços Ordem de Serviços será feita pelo SEI - Sistema de Eletrônico de Informações.

10.5. O encaminho de demandas/chamados que são escopo do serviço rotineiro deverá ser feito por meio do sistema de ITSM, conforme catálogo de serviços cadastrados.

10.6. Para prover maior fluidez na comunicação entre a equipe técnica os profissionais da contratada habilitados nas torres de serviços também deverão estar disponíveis a responder questionamentos e fornecer informações e opiniões técnicas por meio de mensagem eletrônica (e-mail), sistema de mensagem instantânea e telefone. Neste caso, sempre que possível, o preposto, líder técnico ou coordenador deverá estar copiado para acompanhamento das solicitações/demandas.

10.7. Em caso de grupo de tratamento de incidentes, casos em que há necessidade de celeridade na resposta e tratamento, os profissionais da equipe técnica poderão ser convocados a participar de grupos em aplicativos que a STI/ANAC venha a aderir.Neste caso, também deverão participar o preposto, líder técnico ou coordenador. As comunicações neste caso, deverão ser limitadas a assuntos no escopo deste contrato. Também deverão ser evitadas nos horários além do expediente normal (8h as 20h).

10.8. As comunicações neste casos não irão caracterizar subordinação.

10.9. FORMAS DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

10.9.1. A execução do contrato será acompanhada de forma presencial, por meio de inspeções contínuas e avaliação dos serviços, conforme metodologia de avaliação descrita neste TERMO DE REFERÊNCIA.

10.9.2. Para o acompanhamento e fiscalização do Contrato serão utilizadas as disposições contidas na IN nº 01/2019, da SGD/ME, e subsidiariamente as disposições contidas na IN SLTI/MPOG nº 05/2017.

10.9.3. Os NMSE – Níveis Mínimos de Serviços Exigidos – serão o principal mecanismo de aferição dos resultados obtidos. Os indicadores serão acompanhados pela STI/ANAC por meio de relatórios mensais, além de, a qualquer tempo, consultas à ferramenta de ITSM e de monitoração dos serviços de TIC.

10.9.4. Os processos de gestão de serviços de TIC definidos pela STI/ANAC deverão ser estritamente seguidos pela CONTRATADA. A sua correta execução será acompanhada pela STI/ANAC através de relatórios gerenciais contendo indicadores e evidências.

10.9.5. A execução técnica dos serviços deverá estar aderente às melhores práticas definidas pelo fabricante dos produtos, às boas práticas consagradas para atividades de TIC, além de estar aderente às diretrizes, normas e procedimentos definidos pela STI/ANAC. A adequada execução técnica dos trabalhos será acompanhada pela STI/ANAC a seu critério, que eventualmente poderá realizar procedimentos de inspeção.

10.9.6. Na verificação de desvios técnicos na execução dos serviços a STI/ANAC deverá registrar na ferramenta de ITSM uma não conformidade técnica, que deverá ser tratado pela contratada. No caso de se demonstrar indevido a não conformidade técnica apontada pela

STI/ANAC, a CONTRATADA deverá registrar as justificativas na ferramenta de ITSM.

10.9.7. Cabe à ANAC manter profissionais capacitados para gerir e fiscalizar tecnicamente a prestação dos serviços.

10.10. **METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO**

10.10.1. A avaliação dos serviços prestados será feita por meio de indicadores que refletem o atendimento de prazos, a disponibilidade dos serviços de TIC e indicadores técnicos e de gestão de serviços de TIC.

10.10.2. Os indicadores de Nível de Serviço a ser considerados são os seguintes:

Tabela 8 – Níveis Mínimo de Serviço Exigidos (NMSE).

INDICADOR	META	META DURANTE O PERÍODO DE ADAPTAÇÃO OPERACIONAL
ITC – Início de Atendimento do Chamado *Descrição: Corresponde ao tempo transcorrido entre o recebimento do chamado e o efetivo início do tratamento do chamado pela equipe técnica de 1º, 2º ou 3º nível.*	<table><tr><th>Prioridade</th><th>SLA</th></tr><tr><td>1</td><td>20 min</td></tr><tr><td>2</td><td>40 min</td></tr><tr><td>3</td><td>1 hora</td></tr><tr><td>4</td><td>2 horas</td></tr><tr><td>5</td><td>4 horas</td></tr></table> Para cada nível de prioridade, 98% dos chamados com início de tratamento do chamado, conforme prazo definido acima.	<table><tr><th>Prioridade</th><th>SLA</th></tr><tr><td>1</td><td>20 min</td></tr><tr><td>2</td><td>40 min</td></tr><tr><td>3</td><td>1 hora</td></tr><tr><td>4</td><td>2 horas</td></tr><tr><td>5</td><td>4 horas</td></tr></table> Para cada nível de prioridade, 70% dos chamados com início de tratamento do chamado, conforme prazo definido acima
PRC – Prazo de Resolução do Chamado *Descrição: Corresponde ao tempo transcorrido entre o recebimento do chamado e a efetiva conclusão do tratamento do chamado pela equipe técnica de 1º, 2º ou 3º nível.*	Meta: 95% dos chamados, independente da prioridade, resolvidos dentro do prazo acordado.	Meta: 70% dos chamados, independente da prioridade, resolvidos dentro do prazo acordado.
IRC – Índice de Reabertura de Chamado *Descrição: Corresponde ao índice percentual de chamados que foram reabertos por solicitação do usuário, quando a seu chamado não foi devidamente atendido.*	Meta: 95% dos chamados, independente da prioridade, resolvidos sem que haja reabertura.	Meta: 70% dos chamados, independente da prioridade, resolvidos sem que haja reabertura.
ISU – Índice de Satisfação do Usuários *Descrição: Corresponde ao índice percentual de chamados que tenham recebido avaliação ÓTIMO ou BOM, numa escala* de 5 níveis. A pesquisa de satisfação deverá ser feita de forma continua durante toda a execução do contrato. Aos chamados em que não houver resposta do usuário no prazo estipulado será atribuída a nota máxima.* ** Escala: ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUM, NÃO-ATENDIDO*	Meta: 98% dos chamados com avaliação ÓTIMO ou BOM.	O indicador será apurado e acompanhado, porém não ensejará glosa no período de adaptação operacional.
VBC – Vinculação na Base de Conhecimento *Descrição: Corresponde ao índice percentual de chamados tratados com base em conhecimento previamente registrado. O objetivo desse item é monitorar a adequada execução do processo de gerenciamento do conhecimento.*	Meta: 95% dos chamados vinculados adequadamente a item da base de conhecimento.	O indicador será apurado e acompanhado, porém não ensejará glosa no período de adaptação operacional.
VBDGC – Vinculação na Base de Dados de Gerenciamento de Configuração *Descrição: Corresponde ao índice percentual de chamados tratados com a devida vinculação ao item de configuração afetado. O objetivo desse item é monitorar a adequada execução do processo de gerenciamento de configuração.*	Meta: 95% dos chamados vinculados adequadamente ao item de configuração afetado.	O indicador será apurado e acompanhado, porém não ensejará glosa no período de adaptação operacional.
DSTI – Disponibilidade de Serviço de TI *Descrição: Demonstra a boa operação dos serviços dos serviços e soluções de TIC estando estes disponíveis e em boas condições de utilização para os usuários internos e externo dos serviços de TIC da ANAC. A disponibilidade dos serviços de TIC deve ser monitorada sob a perspectiva de uma solução composta por diversos componentes verificados sob a ótica do que pode indicar indisponibilidade para o usuário. Para*	Serviços CRÍTICOS ≥ 99,7% Serviços NÃO-CRÍTICOS ≥ 99,3%	Serviços CRÍTICOS ≥ 99,3% Serviços NÃO-CRÍTICOS ≥ 99,0%

cálculo da disponibilidade será considerada a operação 24x7 ou 15x5, conforme necessidade do serviços ou aplicação.		
INCT – Índice de Não Conformidade Técnica *Descrição: Demonstra o bom desempenho técnico e a aderência às boas práticas, normas e diretrizes definidas pela ANAC.*	Não conformidades identificadas ≤ 5	O indicador será apurado e acompanhado, porém não ensejará glosa no período de adaptação operacional.
IAEP - Indicador de Atraso na Entrega de Projetos *Descrição: Mostrar o cumprimento dos prazos acordados para as Ordens de Serviço (OS).*	Ordens de Serviços executadas dentro do prazo acordado.	Ordens de Serviços executadas dentro do prazo acordado.
IQEP - Indicador de Qualidade das Entregas de Projeto *Descrição: Mostrar o volume de rejeição durante a execução das Ordens de Serviço (OS).*	Ordens de Serviços executadas sem recusa.	Ordens de Serviços executadas sem recusa.

10.10.3. A CONTRATADA deverá configurar a extração automatizada de relatórios de indicadores previstos, obtidos a partir das ferramentas de ITSM, de monitoração ou outras que venham a ser adotadas.

10.10.4. Os mecanismos de extração automatizado de relatórios de indicadores deverão estar disponíveis para que a STI/ANAC possa consultar os indicadores a qualquer tempo.

10.10.5. Os NMSE descritos na **Tabela 8** estão detalhados no ANEXO V. Os níveis de serviços estabelecidos poderão ser revisados sempre que houver necessidade, em função do negócio, evolução tecnológica ou, ainda, quando verificada a impropriedade da meta imposta.

10.10.6. Os NMSE serão avaliados mensalmente, no processo de fiscalização do contrato, conforme etapas e prazos descritos no cronograma de execução do contrato (Tabela 11).

10.11. **CONDIÇÕES DE ACEITE**

10.11.1. Para os serviços de caráter continuado (itens 4.5 à 4.8), o aceite se dará de forma provisória (TRP) e definitiva (TRD), conforme etapas e prazos descritos no cronograma de execução do contrato (Tabela 11).

10.11.2. Para os serviços executados sob demanda, que envolvem Ordens de Serviços mensuradas em UP, o recebimento de cada Ordem de Serviço se dará provisoriamente, com a entrega do Relatório Técnico de Serviços, e definitivamente, com a emissão do TRD, quando todas as condições a seguir forem verdadeiras:

10.11.2.1. Toda a documentação obrigatória (como por exemplo: manuais, guias, scripts, etc.) listada na Ordem de Serviço, tiver sido entregue e aceita;

10.11.2.2. O repositório do software utilizado pela ANAC para o controle de versões tiver sido atualizado com a versão final da documentação obrigatória listada na Ordem de Serviço;

10.11.2.3. A qualidade do serviço ou produto, objeto da Ordem de Serviço, tiver sido avaliada e aceita pela área de TIC da ANAC;

10.11.2.4. O custo em UP para a Ordem de Serviço tiver sido validado e aceito pela ANAC.

10.11.3. Os trabalhos poderão ser acompanhados e auditados por profissionais da CONTRATANTE, que se certificarão do atendimento dos objetivos definidos e a conformidade com as normas e melhores práticas pertinentes.

10.11.4. A entrega do serviço, pela CONTRATADA, e o recebimento, pela CONTRATANTE, não implica em sua aceitação.

10.11.5. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade pelas atividades técnicas executadas, nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do Contrato, dentro dos limites estabelecidos em Lei.

10.11.6. À CONTRATADA caberá sanar as irregularidades apontadas na execução contratual, submetendo a uma nova verificação as entregas ou atividades impugnadas, ficando sobrestado o pagamento da ordem de serviço correspondente até o saneamento necessário, sem prejuízo da aplicação das sanções legais cabíveis.

10.12. **CONDIÇÕES DE CANCELAMENTO**

10.12.1. O contrato poderá ser rescindido unilateralmente pela ANAC, nos termos do inciso I, do art. 79 da Lei nº 8.666/93, mediante notificação expressa, sem que caiba qualquer tipo de ressarcimento, exceto o direito de receber o estrito valor correspondente aos serviços efetivamente prestados, desde que estejam de acordo com as prescrições pactuadas neste TERMO DE REFERÊNCIA.

10.12.2. O contrato poderá, também, ser rescindido pela ANAC, independentemente de aviso judicial, ou extrajudicial, nos seguintes casos:

10.12.2.1. Decretação de falência ou dissolução da CONTRATADA.

10.12.2.2. Alteração do contrato social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA, que, a juízo da ANAC, prejudique a execução do contrato referente à esta contratação.

10.12.2.3. Cometimento reiterado de faltas, anotadas na forma do § 1º, art. 67, da Lei n.º 8.666/93;

10.12.2.4. Transferência dos direitos e/ou obrigações do contrato, sem prévia e expressa autorização da ANAC.

10.12.2.5. No interesse da ANAC, mediante comunicação com antecedência de 30 (trinta) dias, e o pagamento dos serviços

realizados até a data comunicada no aviso de rescisão.

10.13. **CONDIÇÕES DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E RESPONSABILIDADE**

10.13.1. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela ANAC a tais documentos.

10.13.2. A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese qualquer informação sobre a arquitetura, documentação, como dados trafegados, bases de dados, etc., ficando responsável juntamente com a ANAC por manter a integridade dos dados, códigos e informações durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução contratual.

10.13.3. No ato da assinatura do contrato, o representante da CONTRATADA deverá assinar o TERMO DE COMPROMISSO e TERMO DE CIÊNCIA.

10.13.4. Também deverão assinar o TERMO DE CIÊNCIA, o Preposto da CONTRATADA e cada um dos profissionais técnicos que venham desenvolver alguma atividade pertinente ao contrato.

10.14. **FISCALIZAÇÃO**

10.14.1. Independente dos sistemas de acompanhamento e supervisão exercidos diretamente pela CONTRATADA para os níveis de atendimento dos serviços contratados, a ANAC, por meio da Superintendência de Tecnologia da Informação - STI, exercerá supervisão e acompanhamento da execução do contrato e dos serviços prestados, utilizando servidor(es) designado(s) para este fim.

10.14.2. Entre as diversas funções de acompanhamento e supervisão a serem exercidas pela ANAC, destacam-se: avaliação da qualidade dos serviços realizados, a verificação técnica das soluções aplicadas, e o aceite dos serviços prestados.

10.14.3. Caberá aos Fiscais do Contrato, dentre outras atribuições, confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Provisório/Definitivo; avaliar a qualidade dos serviços prestados; determinar providências necessárias ao regular e efetivo cumprimento contratual, bem como, verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento.

10.14.4. A presença do fiscal do Contrato não diminuirá a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades resultantes de imperfeições técnicas.

10.14.5. A CONTRATADA será a única e exclusiva responsável pela prestação dos serviços, sendo ao CONTRATANTE reservado o direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização contratual, mediante servidores designados para este fim.

10.14.6. A Administração, devidamente representada na forma legal, poderá rejeitar no todo ou em parte o objeto contratado, sem ônus para a ANAC, se entregue ou executado em desacordo com as especificações estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos, bem como em Contrato e na Proposta Comercial.

10.14.7. A ação ou omissão total ou parcial da fiscalização da ANAC, não eximirá a CONTRATADA de responsabilidade na execução do contrato.

11. **MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS**

11.1. Não há previsão de disponibilização ou fornecimento de materiais para está contratação.

11.2. Para o suporte de computadores, ou qualquer outro elemento de TIC, quando demandar a substituição de peças, estas serão providenciadas pela CONTRATANTE, por meio de processo de aquisição específico, ou ainda por meio de fornecedores Terceiros com os quais a CONTRATANTE tenha contratado de suporte.

11.3. Para os equipamentos de TIC que possua contrato de suporte com Terceiros, caberá a CONTRATADA responsável por acionar o suporte técnico, e fazer o acompanhamento do chamado até sua resolução, conforme orientações do Gestor do Contrato em questão.

11.4. A ANAC disporá de computadores, telefones, cadeiras e posições de trabalho até o limite determinado na Tabela 9, para utilização da CONTRATADA em razão da execução dos serviços.

11.5.

Tabela 9 - Recursos materiais disponíveis.

Localidades	**Quantidades**			
	Posições de Trabalho	***Cadeiras***	***Computadores***	***Telefones***
Sede-DF	30	30	30	15
RRRJ	12	12	12	10
RRSP	3	3	3	1
RRSJC	3	3	3	1
Sede-DF-Anexo	2	2	2	1
NURAC-Porto Alegre	1	1	1	1
NURAC-Curitiba	1	1	1	1
NURAC-Recife	1	1	1	1

11.6. A disponibilização de número adicional dos itens relacionados estará sujeita a disponibilidade, oportunidade e conveniência da ANAC, não podendo esse ser motivo para a CONTRATADA alegar restrições de acesso, impossibilidade de execução dos serviços, ou qualquer outro que venha a interferir na execução dos serviços.

11.7. A CONTRATADA poderá dispor de maior quantidade dos recursos listados na Tabela 9, às suas custas, se previamente aprovado pelo Gestor do Contrato.

11.8. A CONTRATADA deverá dispor, às suas custas, de recursos materiais adicionais para a efetiva execução dos serviços, tais como ferramentas em geral, chaves de fenda, alicates, crimpador, multímetro, aspirador de pó, testador de cabos, pincel, entre outros.

11.9. A CONTRATADA não poderá efetuar às suas custas a substituição ou upgrades de componentes de hardware dos computadores, notebooks ou qualquer outro periférico, bem como para qualquer outro equipamento de TIC. Nesses casos, deverá ser acionado o contrato de suporte ou manutenção do ativo de TIC em questão, ou ainda a ANAC providenciará por seus meios a aquisição dos componentes necessários.

11.10. A utilização dos telefones disponibilizados para a CONTRATADA será de inteira responsabilidade desta, na figura do preposto indiciado que fará a seu critério o controle do uso dos telefones. Em caso de utilização para qualquer fim que não seja diretamente relacionado aos serviços dessa contratação, ou até mesmo no uso inadequado para fins da execução dos serviços aqui descritos, a CONTRATADA deverá arcar com os custos desses usos. Nesse caso será emitida GRU que deverá ser paga pela CONTRATADA, conforme Instrução Normativa nº 111/2017 da ANAC.

11.11. A CONTRATADA deverá evitar a impressão de documentos, análises, relatórios e outros, salvo a pedido de servidor da ANAC, devendo dar preferência ao trâmite destes documentos via meio eletrônico.

11.12. As impressões imputadas à CONTRATADA feitas em equipamento da ANAC ou por meio de serviço de impressão contratado por esta, poderão ser cobrados da CONTRATADA, ainda que o trabalho impresso esteja diretamente relacionado ao serviço previsto neste Termo de Referência, ou seja de interesse da ANAC. Nesse caso será emitida GRU que deverá ser paga pela CONTRATADA.

12. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

12.1. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

12.1.1. O Inventário do Ambiente Tecnológico e Serviços de TIC que está descrito no ANEXO II.

12.1.2. Os locais de atendimento para o suporte de PRESENCIAL, constantes da lista de endereços da ANAC (Tabela 3 e 4).

12.1.3. O Catálogo de serviços de TIC, esboçado no ANEXO III.

12.1.4. Os requisitos de qualificação e experiência da equipe técnica, elencadas no ANEXO VI.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

13.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

13.2. Nomear gestor e equipe de fiscais para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.

13.3. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

13.4. Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais. Nesse processo a equipe de fiscalização, a seu critério, poderá valer-se da participação de terceiros para prestar assistência ou informações julgadas pertinentes.

13.5. Proporcionar todas as facilidades previstas e necessárias à perfeita execução do objeto deste Termo de Referência.

13.6. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às dependências do Órgão, respeitadas as normas de conduta e de segurança vigentes. Esses profissionais ficarão sujeitos a todas as normas internas da Contratante, principalmente as de segurança, inclusive àquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências;

13.7. Fornecer, conforme disponibilidade, conveniência e oportunidade, instalações físicas, computadores, ramais telefônicos, mobiliário e a infraestrutura de cabeamento elétrico e lógico aos profissionais da CONTRATADA, para a execução dos serviços desta contratação que precisam ser realizados nas instalações da ANAC.

13.8. Todos os bens disponibilizados à CONTRATADA deverá ser relacionado através de uma lista contendo, no mínimo, a sua descrição e o seu código patrimonial. Esta lista deverá conter a assinatura do PREPOSTO da CONTRATADA, dando ciência da responsabilidade.

13.9. Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias e relevantes à consecução dos serviços a serem executados.

13.10. Comunicar e Orientar a CONTRATADA quanto ao direcionamento tecnológico adotado na STI para que esta venha a cumprir sua missão institucional, por meio de ações definidas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) alinhadas ao Plano Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) e ao Plano Estratégico Institucional (PEI).

13.11. Orientar e estabelecer Normas e Diretrizes para a execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades, regras, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

13.12. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

13.13. Homologar os serviços prestados de acordo com os requisitos preestabelecidos nas requisições de serviço, atestando as respectivas faturas.

13.14. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

13.15. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidos os procedimentos conforme definidos na IN nº 01/2019 da SGD/ME.

13.16. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

13.17. Aplicar as penalidades previstas para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais ou aceitar as justificativas apresentadas pela CONTRATADA.

13.18. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

13.18.1. exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção, apoio ao usuário, e esclarecimento de requisitos para execução dos serviços;

13.18.2. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;

13.18.3. considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

13.19. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

13.20. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;

13.21. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;

13.22. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.

13.23. Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela empresa contratada.

13.24. Notificar a CONTRATADA quanto for identificada alguma irregularidade na execução dos serviços objeto da contratação, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente.

13.25. Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional no desempenho inadequado de suas funções.

13.26. Comunicar, por escrito, à CONTRATADA, as modificações no ambiente computacional da ANAC, e estipular prazos para adequação. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando esta estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos.

13.27. Outras definidas na legislação pertinente.

14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

14.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

14.2. Sujeitar-se à fiscalização da ANAC, no tocante à prestação dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo de imediato às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer.

14.3. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais à ANAC ou a não prestação satisfatória dos serviços.

14.4. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo gestor do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

14.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.

14.6. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos necessários aos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

14.6.1. Os profissionais da CONTRATADA a serem envolvidos nos serviços objetos deste TERMO DE REFERÊNCIA, deverão estar capacitados nos recursos que compõem o ambiente computacional (ver ANEXO II - INVENTÁRIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SERVIÇOS DE TI) e nas tecnologias adquiridas pela ANAC.

14.6.2. Deverá comprovar que os profissionais envolvidos nos serviços fazem parte do seu quadro de pessoal, obrigatoriamente contratados sob o regime CLT, de forma a assegurar-se os benefícios trabalhistas decorrentes, por meio da apresentação da Relação de Empregados (RE) do mês subsequente ao da assinatura do contrato, exceto nos casos de subcontratação para o atendimento de segundo nível aos Núcleos Regionais de Aviação Civil (NURAC).

14.6.3. Comprovar que os profissionais envolvidos nos serviços objeto e que consequentemente, irão desenvolver as suas atividades profissionais dentro do ambiente da ANAC, apresentam a qualificação mínima, organizada por perfil profissional, através da apresentação de diplomas, certificados, declarações ou atestados emitidos por entidade(s) idônea(s) em nome dos profissionais, descrita no ANEXO VI - PERFIS PROFISSIONAIS.

14.6.4. Para cada novo profissional alocado na execução dos serviços, que tenha relação com o objeto do contrato, a CONTRATADA deverá entregar o currículo e os comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica (onde exigida) do profissional juntamente com o TERMO DE CREDENCIAMENTO, e TERMO DE CIÊNCIA.

14.7. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7° do Decreto n° 7.203, de 2010.

14.8. Caso seja constatado no decorrer da execução do objeto deste contrato, que os serviços estão sendo prestados mediante a disponibilidade de mão de obra exclusiva, a contratada automaticamente ficará sujeita a todas as disposições IN/SG 05/2017 do Ministério da

Economia, que trata do emprego de prestação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra, principalmente, no que se refere a:

1) Documentação trabalhista (Anexo VIII);
2) Pagamento de salários e benefícios (Anexo VIII);
3) Conta-Depósito vinculada (Art. 18);
4) Fiscalização (Anexo VII);
5) Pagamento direto (Art. 65); e
6) Encerramento do contrato (Art. 64).

14.9. Capacitar sua equipe técnica alocada aos serviços desta contratação sempre que se fizer necessário, considerando a evolução tecnológica ou mudança de tecnologia realizada pela ANAC em seu ambiente computacional, sem ônus para a ANAC, mesmo nos casos de aquisição de novas aquisições de soluções de TIC não previstas neste Termo de Referência.

14.10. Manter, durante a execução do contrato a ser firmado, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

14.11. Apresentar, em conjunto com a fatura de serviços mensais, os comprovantes de regularidade da situação fiscal, conforme determina o inciso XIII do art. 55 da Lei nº 8.666/93.

14.12. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;
4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017.

14.13. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante.

14.14. Responsabilizar-se por todos os ônus referentes aos serviços objeto deste Termo de Referência, inclusive salários de pessoal, alimentação, hospedagem e transporte, bem como tudo que as leis trabalhistas e previdenciárias preveem e demais exigências legais para o exercício da atividade objeto desta licitação.

14.15. Comunicar ao Gestor do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

14.16. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

14.17. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

14.18. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

14.19. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

14.20. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

14.21. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.

14.22. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, inclusive na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

14.23. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

14.24. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.

14.25. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato, inclusive sigilo sobre os ativos de informações e de processos da ANAC.

14.26. Não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da ANAC, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

14.27. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.28. Acatar, nas mesmas condições ofertadas, nos termos do art. 65, § 1º, da Lei nº 8.666/93, as solicitações da ANAC para acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias à execução do objeto licitado.

14.29. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;

14.30. Acatar as Normas e Diretrizes estabelecidas pela STI e pela ANAC diretamente ou indiretamente relacionadas à execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, com especial atenção a Política de Segurança da Informação da ANAC e suas normas complementares, e da Lei nº 13.709/2018, que trata da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), e suas normas complementares, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

14.31. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

14.32. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, "a"e "b", do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:

14.32.1. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;

14.32.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

14.33. Responsabilizar-se pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação.

14.34. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

14.35. Designar 01 (um) profissional de seu quadro para atuar como Preposto nas dependências da ANAC, com a responsabilidade pela gestão dos aspectos administrativos, legais e táticos/estratégicos do contrato, relacionando-se diretamente com o Gestor do Contrato e com a equipe técnica de TIC da ANAC.

14.36. Deverá prover link dedicado de conexão com a ANAC para a devida execução dos serviços previstos neste Termo de Referência.

14.37. Deverá prover, implementar e administrar o serviço de computação cognitiva (chatBot) para autoatendimento de suporte de TIC para os usuários da ANAC.

14.38. Não poderá realizar qualquer manipulação de dados na base de dados da ferramenta de ITSM, salvo quando expressamente autorizada pelo Gestor do Contrato.

14.39. Quando necessário, deverá prover as ferramentas e itens necessários à execução dos serviços para manutenção de computadores, servidores e demais dispositivos, exceto no que se refere a substituição de componentes.

14.40. Solicitar autorização prévia da STI/ANAC antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou, antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na ANAC, ou antes de efetuar adição de quaisquer recursos, sejam eles microcomputadores, impressoras, pen-drives, mp3 player, notebooks, roteadores, switches ou outros equipamentos e dispositivos. A adição e remoção desses deverão ser solicitadas ao setor responsável, para aprovação.

14.41. A ANAC terá ampla liberdade de atualizar seu ambiente computacional, segundo sua necessidade e conveniência administrativa, cabendo, nestes casos, à CONTRATADA manter a compatibilidade, evoluindo e adaptando-se à respectiva mudança, às suas expensas, sem quaisquer custos adicionais para a ANAC e dentro de prazos estipulados.

14.42. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para a ANAC, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal.

14.43. Cumprir as atividades inerentes ao contrato com técnicos altamente especializados, assumindo total e exclusiva responsabilidade pelo cumprimento integral do objeto desta contratação;

14.44. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os técnicos necessários à prestação dos serviços desta contratação, obrigando-se também por todos os tributos, impostos, encargos, incluindo toda e qualquer verba rescisória, além de todas as taxas que se apliquem ao seu ramo de atuação;

14.45. Trata diretamente com subcontratados dos aspectos administrativos, financeiros e legais, bem como orientá-los quanto a execução dos serviços nos moldes determinados neste termo de referência, normas e diretrizes da STI e da ANAC.

14.46. Comunicar a ANAC a listagem de subcontratados nos modos e prazos definidos neste termo de referência.

14.47. Informar à ANAC, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão, o nome e o respectivo número da carteira de identidade dos empregados que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Credenciamento e Termo de Ciência bem como informar as ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias. Para os casos de desligamento a empresa deverá apresentar o Termo de Descredenciamento devidamente preenchido, bem como promover a devolução de crachás e outros materiais pertencentes à ANAC e que veio a ter acesso em virtude da contratação.

14.48. Fazer circular todos os seus funcionários que vierem prestar serviço na ANAC, em virtude da presente contratação, com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico da CONTRATADA.

14.49. Responsabilizar-se sobre todos os atos de seus técnicos, relacionados ao manuseio de arquivos de dados, sistemas computadorizados, softwares e equipamentos de propriedade da ANAC, bem como por qualquer atividade técnica operacional ou intelectual que venha a causar danos ou prejuízos à ANAC.

14.50. Responsabilizar-se pelo pagamento das faturas dos ramais telefônicos disponibilizados aos seus profissionais, e das faturas de impressões realizadas por seus profissionais.

14.51. Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados ou PREPOSTO causarem à ANAC ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão culposa ou dolosa, procedendo imediatamente os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus e a responsabilidade decorrente;

14.52. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por suspensão/cancelamento, promover:

14.52.1. A transição contratual efetuando a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE ou da nova pessoa jurídica, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pela CONTRATANTE para esse fim.

14.52.2. Manter no mínimo por 90 (noventa) dias após o término do contrato os softwares utilizados para execução dos serviços objeto deste contrato.

14.52.3. Disponibilizar as bases de dados dos softwares utilizados para execução dos serviços objeto deste contrato.

14.53. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos na Ordem de Serviço, garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues;

14.54. Responsabilizar-se pela entrega dos produtos com a qualidade exigida, sujeitando-se às penalidades e glosas previstas contratualmente, cabendo à mesma fornecer e/ou direcionar tantos recursos quanto forem necessários para atender as exigências de qualidade determinadas para cada ORDEM DE SERVIÇO, sem ônus para a ANAC.

14.55. Observar o disposto no Anexo II da NR 17, do Ministério do Trabalho e Emprego;

14.56. Entregar o termo de encerramento do contrato, conforme anexo XXIII.

14.57. Sob pena de rescisão contratual, não caucionar ou utilizar o contrato para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa anuência da ANAC.

14.58. A contratada deverá se manifestar em até 150 (cento e cinquenta) dias antes do término da vigência do contrato, se tem o interesse ou não em prorrogar o contrato.

14.59. Outras definidas na legislação pertinente.

15. DA SUBCONTRATAÇÃO

15.1. Conforme dispõe a Lei nº 8.666/93, em seu art. 72, a Contratada, na execução do contrato, sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais, poderá subcontratar partes do serviço ou fornecimento, até o limite admitido, em cada caso, pela Administração. A subcontratação, desde que prevista no instrumento convocatório, possibilita que terceiro, que não participou do certame licitatório, realize parte do objeto.

15.2. Será permitida a subcontratação de parte ou parcela dos serviços objeto deste Termo de Referência por parte da empresa vencedora, desde que com a expressa e prévia comunicação à ANAC e atendendo aos requisitos cabíveis constantes deste Termo de Referência.

15.3. A CONTRATADA será responsável por todos os trâmites administrativos e financeiros entre a CONTRATADA e SUBCONTRATADA.

15.4. O pagamento mensal à CONTRATADA será feito de forma global, não havendo qualquer distinção ou pagamento em separado para os serviços subcontratados por esta.

15.5. Todas as despesas diretas e indiretas da subcontratação correrão por conta da CONTRATADA, sem qualquer ônus adicional para a ANAC.

15.6. Não haverá qualquer vinculação direta da CONTRATANTE com a SUBCONTRATADA.

15.7. A CONTRATADA deverá dar ciência à SUBCONTRATADA de todos os requisitos relevantes deste termo de referência, bem como orientar e acompanhar a execução de qualquer serviço.

15.8. Ficam os subcontratados sujeitos às mesmas obrigações e condições de trabalho dos demais profissionais da CONTRATADA. Em especial, quanto ao Termo de Responsabilidade (ANEXO XIX), fica a CONTRATADA responsável por obtê-lo e apresentá-lo para a ANAC.

15.9. A CONTRATADA é diretamente responsável perante a ANAC pelas ações e omissões da SUBCONTRATADA.

15.10. A possibilidade de subcontratação de cada serviço está delimitada conforme descrito na Tabela a seguir.

Tabela 10 - Limites para a Subcontratação.

ITEM	DESCRIÇÃO	SUBCONTRATAÇÃO
1	ATENDIMENTO DE **SERVICE DESK** – Modalidade REMOTO	1. Não será permitida a subcontratação.
2, 3, 4	ATENDIMENTO DE **SERVICE DESK** – Modalidade PRESENCIAL	2. Somente será permitida a Subcontratação para o atendimento presencial realizado em escritórios da ANAC que esta classifique como de "pequeno porte" ou "não-críticos" no que se refere à estrutura e serviços de TIC prestados. Tais localidades estão listadas na coluna "permitida a subcontratação" da Tabela 4. 3. A parcela de subcontratação para este item estará limitada ao atendimento de até 30% dos usuários da ANAC, conforme seu endereço de trabalho (unidade de exercício).
5	**MONITORAÇÃO** DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)	4. Não será permitida a subcontratação.

6	**OPERAÇÃO** DE INFRAESTRUTURA de TIC (3º NÍVEL)	5. Não será permitida a subcontratação.
7	IMPLANTAÇÃO DE **NOVOS SERVIÇOS** DE TIC	6. Será permitida a subcontratação para execução de serviços deste item, desde que a CONTRATADA comprove previamente para a equipe de fiscalização do contrato as vantagens da subcontratação no caso específico e concreto. 7. A subcontratação para este item estará limitada a 30% do valor anual previsto para este serviço.

15.11. Para o serviço de suporte presencial de 2º nível, a CONTRATADA deverá prever com antecedência as localidades para as quais se valerá de serviços subcontratados e assim providenciar previamente a habilitação dos subcontratados. Desta forma, fica impedida a CONTRATADA de somente providenciar o técnico subcontratado quando houver incidente ou requisição/chamado a ser atendida.

15.12. A CONTRATADA deverá manter atualizada a lista de subcontratados perante a ANAC e apresentá-la mensalmente junto ao relatório de faturamento.

15.13. A subcontratação depende de autorização prévia da Contratante, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

15.14. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

16. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

16.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

17. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

17.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

17.2. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

17.3. considerará no que couber o rito previsto na Instrução Normativa nº 01/2019 da SGD/ME, e terá o monitoramento da execução realizados observando o disposto no Plano de Fiscalização da contratada e o disposto no Modelo de Gestão do contrato.

17.4. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará Indicadores de Nível Mínimo de Serviços Exigidos - NMSE, conforme ANEXO V*, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços*, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

17.5. a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

17.6. b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

17.7. A utilização de NMSE não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

17.8. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

17.9. Os fiscais requisitantes e técnicos deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

17.10. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

17.11. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

17.12. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

17.13. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

17.14. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

17.15. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelos fiscais requisitantes e técnicos, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

17.16. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

17.17. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

17.18. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

17.19. O representante da Contratante deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

17.20. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

17.21. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

18. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

18.1. Após o fim do ciclo mensal de prestação de serviços, até o 3º (terceiro) dia do mês subsequente, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

18.2. A documentação mensal deverá contemplar pelo menos:

- **Relatório de Indicadores**: relatório detalhado de cálculo dos indicadores de NMSE;
- **Relatórios Operacionais**: relatório operacional elaborado por cada torre de serviços que demonstrem pelo menos, a saúde dos ambientes, soluções e serviços de TIC, análise de desempenho, as ações proativas e preventivas realizadas, a observância de padrões e diretrizes definidos pela STI/ANAC, estatísticas de uso dos recursos e de acessos, resumo de incidentes e problemas, e se houver, propostas de melhorias, e relação de ordem de serviços específicas associadas à torre de serviços;
- **Relatórios Gerenciais**: relatório gerencial da execução dos serviços que faça uma análise sobre os indicadores de NMSE, que apresente a apuração e comentários quanto a execução dos processos ITIL implementados. Deve incluir também a relação de ordem de serviços específicas, concluídas neste ciclo mensal, ou que estiverem em andamento, e também as que estão planejadas para início futuro, incluindo comentários sobre o andamento e indicando dificuldades enfrentadas e riscos observados. Relação detalhada de serviços executados por subcontratado e apuração do volume e percentual deste serviço frente ao limite contratual para subcontratação.
- **Relatórios Técnicos de Serviços**: são as documentações produzidas pela CONTRATADA em razão da conclusão de cada Ordem de Serviço Específica.
- **TRD de Ordem de Serviços Específicas**: são os Termo de Recebimento Definitivo emitidos individualmente para cada Ordem de Serviço Específica. Devem ser entregues, ou relacionados, os TRD emitidos no ciclo mensal em análise.
- **Prévia do faturamento**: documento sugestivo com detalhamento dos valores a ser faturados em razão da prestação dos serviços, considerando inclusive a aplicações de glosas previstas.
- **Documentos acessórios para a fiscalização**: relação de profissionais habilitados que demonstre a manutenção dos perfis profissionais solicitados. Relação de parceiros subcontratados e indicativo da NURAC que atenderão em caso de necessidade. E outras documentações que se fizerem necessárias.

18.3. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

18.3.1. A contratante poderá realizar inspeção por amostragem, ou de forma minuciosa, dos serviços executados, podendo recorrer a profissionais técnicos competentes e contratados, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

18.3.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

18.3.3. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

18.3.4. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

18.4. No prazo de até 10 dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

18.4.1. quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos

que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

18.4.2. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

18.4.3. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

18.5. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, os Fiscais Requisitante e Técnico deverão providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

18.5.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

18.5.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

18.5.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base nos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE), ou instrumento substituto.

18.6. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

18.7. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

18.8. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços.

19. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

19.1. Considerando tudo estabelecido neste Termo de Referência, o cronograma de eventos esboçado na Tabela 11 irá determinar o prazo para os eventos relevantes para o contrato, e que deverá ser atendido sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

Tabela 11 - Cronograma de eventos relevantes para o contrato.

Evento	Descrição	Prazo	Responsável	Recorrência
A	Assinatura do contrato	-	ANAC / CONTRATADA	Não
B	Início da vigência do contrato	-	ANAC / CONTRATADA	Não
C	Reunião Inicial (IN nº 01/2019 da SGD/ME)	Até 5 dias após início da vigência contrato (B).	Gestor do Contrato - ANAC	Não
D	Apresentar projeto e cronograma para implantação de soluções de TI	Até 10 dias após início da vigência contrato (B).	CONTRATADA	Não
E	Inicialização da execução do contrato	Até 30 dias corridos após início da vigência do contrato (B).	CONTRATADA	Não
F	Implantação da ferramenta de monitoração	Último dia útil do 2º mês após início da execução do contrato (E).	CONTRATADA	Não
G	Revisão e ajustes na ferramenta de ITSM	Último dia útil do 2º mês após início da execução do contrato (E).	CONTRATADA	Não
H	Revisão, ajuste e implantação inicial dos processos ITIL elencados	Último dia útil do 4º mês após início da execução do contrato (E).	CONTRATADA	Não
I	Estabilização das soluções e serviços de TIC	Último dia útil do 4º mês após início da execução do contrato (E).	CONTRATADA	Não
J	Diagnóstico de Maturidade dos Processos ITIL	Último dia útil do 4º mês após início da execução do contrato (E).	CONTRATADA	Anual
K	Apresentação de documentos para fiscalização: • Relatórios de Indicadores; • Entrega dos Relatórios Operacionais; • Entrega dos Relatórios Gerenciais; • TRD de Ordem de Serviços Específicas (UP) concluídas; • Documentos acessórios para a fiscalização; • Prévia do faturamento.	Após o encarramento do ciclo mensal, até o 10º (décimo) dia do mês subsequente.	CONTRATADA	Mensal
L	Emissão do termo de recebimento provisório (TRP)	Até 10 dia após a apresentação dos documentos para fiscalização (K).	Fiscal Técnico - ANAC	Mensal
M	Revisão e análise, pela equipe de fiscalização, de todos os insumos apresentados pela contratada, com eventuais ajustes e cálculos dos NMSE, glosas e sanções, bem como o valor final do faturamento. *O término deste evento é caracterizado pela emissão de Nota Técnica consolidada das informações acima, e contendo indicações de defeitos e sugestões de ajustes e melhorias para a prestação dos serviços.*	Até 10 dias após a emissão do TRP (L).	Equipe de Fiscalização - ANAC	Mensal

	Qualquer necessidade de correções ou ajustes na documentação apresentada poderá, a critério da equipe de fiscalização, ensejar novo prazo.			
N	Contestação da CONTRATADA quanto ao resultado do processo de fiscalização, finalizando com a autorização para emissão da Nota Fiscal pelo Gestor do Contrato. *O término deste evento é caracterizado pela emissão do TRD pela equipe de fiscalização.*	Até 5 dias após recebimento do resultado da fiscalização (M).	CONTRATADA / ANAC	Mensal
O	Emissão do termo de recebimento definitivo (TRD).	Até 10 dias após a conclusão do ciclo de revisão/contestação dos documentos apresentados para fiscalização (N).	Fiscais Requisitante e Técnico.	Mensal
P	Emissão e apresentação da Nota Fiscal e outros documentos de caráter administrativo, tais como, documentação trabalhista e certidões negativas.	Até 3 dias após a emissão do TRD (O).	CONTRATADA	Mensal
Q	Ateste da nota fiscal e encaminhamento para pagamento.	Até 3 dias após a apresentação da Nota Fiscal (P).	Gestor do Contrato - ANAC	Mensal

20. **DO PAGAMENTO**

20.1. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

20.1.1. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

20.2. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.

20.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

20.3.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

20.4. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

20.4.1. os dados do contrato e do órgão contratante;

20.4.2. o período de prestação dos serviços;

20.4.3. o valor a pagar;

20.4.4. a data da emissão;

20.4.5. o prazo de validade; e

20.4.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

20.5. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;

20.6. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

20.6.1. não produziu os resultados acordados;

20.6.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

20.6.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

20.7. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

20.8. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

20.9. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

20.10. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

20.11. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

20.12. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

20.13. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

20.14. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

20.15. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

20.16. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

20.17. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:
EM = Encargos moratórios;
N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
VP = Valor da parcela a ser paga.
I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

I = (TX)	$I = \frac{(6 / 100)}{365}$	I = 0,00016438 TX = Percentual da taxa anual = 6%

21. **REAJUSTE**

21.1. Os preços são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

21.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação), conforme a Portaria nº 6.432, de 11 de julho de 2018, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

21.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

21.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

21.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

21.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

21.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

21.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

22. **GARANTIA DA EXECUÇÃO**

22.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

22.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

22.2.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

22.2.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

22.3. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

22.4. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

22.4.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

22.4.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

22.4.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

22.4.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

22.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

22.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

22.7. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

22.8. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

22.9. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

22.10. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.

22.11. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

22.12. Será considerada extinta a garantia:

22.12.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

22.12.2. no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2"do item 3.1 do AnexoVII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

22.13. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

22.14. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e no Contrato.

22.15. **GARANTIA TÉCNICA DOS SERVIÇOS**

22.15.1. Todos os serviços executados, independentes do recebimento ou do aceite definitivo, terão garantia durante a vigência do contrato e adicionalmente de 3 (três) meses após o encerramento contratual.

22.15.2. Durante o período acima mencionado, qualquer defeito, erro ou falha nos serviços executados prestados deverá ser reparado sem ônus para a CONTRATANTE. Essa garantia deverá incluir todos os produtos e artefatos produzidos.

22.15.3. Durante o período de garantia, todas as despesas com a equipe necessária para o atendimento de garantia serão custeadas pela CONTRATADA, sem ônus para a ANAC.

22.15.4. O prazo de correção de demanda ou ordem de serviço, será definido em 50% do prazo estipulado inicialmente. A critério da STI/ANAC, no interesse da Administração, o prazo poderá ser ampliado.

22.15.5. Para realização de garantia serão abertas Ordens de Serviço. Serão aplicados os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) e eventuais glosas poderão ser descontadas nas faturas a vencer ou de valores retidos, ou ainda cobradas por meio de Guia de Recolhimento da União (GRU).

22.15.6. A não resolução das O.S. de garantia nos prazos estabelecidos neste instrumento ensejará aplicação de sanções.

23. **DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

23.1. Com fundamento no art. 7º da Lei 10.520/2002 e no art. 28 do Decreto nº 5.450/2005, a contratada ficará sujeita a penalidade de impedimento de licitar e contratar com a União e será descredenciado do SICAF pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, garantidos o contraditório e a ampla defesa, o licitante que:

23.1.1. Cometer fraude fiscal.

23.1.2. Apresentar documentação falsa.

23.1.3. Fizer declaração falsa.

23.1.4. Comportar-se de modo inidôneo.

23.1.5. Ensejar o retardamento da execução do objeto.

23.1.6. Falhar na execução do objeto.

23.1.7. Fraudar na execução do objeto.

23.2. A CONTRATADA, além das penalidades previstas no item anterior, poderá, garantida a prévia defesa, sofrer as seguintes penalidades passíveis de serem aplicadas pela CONTRATANTE:

23.2.1. Advertência;

23.2.2. Multa, conforme os critérios e parâmetros descritos nos subitens 22.10 e 22.11 a seguir.

23.2.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a ANAC, por prazo não superior a 2 (dois) anos, com fundamento no art. 87, III, da Lei nº 8.666/1993;

23.2.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, com fundamento no art. 87, IV, da Lei nº 8.666/1993.

23.3. Não serão aplicadas multas decorrentes de casos justificados (e aceitos pela Administração), fortuitos, de força maior, ou em razões de interesse público, devidamente comprovados.

23.4. Da aplicação das sanções previstas no Contrato caberá recurso nos termos do art. 109 da Lei nº 8.666/93.

23.5. Previamente à aplicação das sanções, poderá a empresa apresentar defesa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado a partir do recebimento da notificação.

23.6. A multa, aplicada após regular processo administrativo, deverá ser recolhida em favor da CONTRATANTE, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da sua notificação por ofício. Caso a empresa não recolha a multa no prazo determinado, o valor correspondente será descontado da garantia financeira e, não sendo suficiente, será deduzido da fatura da nota fiscal, e ainda, não alcançando o total devido, o valor será inscrito como Dívida Ativa e cobrado judicialmente.

23.7. A aplicação das sanções previstas no Contrato não afeta os processos de responsabilização e aplicação de penalidades decorrentes de atos ilícitos alcançados pela Lei nº 12.846/2013.

23.8. Está sujeita à rescisão contratual a CONTRATADA que tiver conduta qualificada conforme artigo 78 da Lei 8.666 de 1993. A rescisão contratual prevista nesta Cláusula dependerá da análise da gravidade do fato constatado para sua aplicação e do interesse da administração na manutenção do Contrato, bem como as consequências que poderão advir da referida decisão.

23.9. As sanções poderão ser aplicadas de forma cumulativa, inclusive quando houver incidência da aplicação de multas.

23.10. Para descumprimento de cláusulas administrativas, os valores da multa, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades e das responsabilidades civil e criminal, são:

Tabela 12 - Previsão de sanções administrativas.

Item	Ocorrência Administrativa	Multa
1.	Não comparecer, após primeira chamada, na reunião inicial relativa ao processo de inserção da CONTRATADA após a adjudicação do contrato nem apresentar justificativa aceita pela Administração.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato. Esta ocorrência poderá implicar em inexecução total do objeto deste Termo de Referência, podendo acarretar rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666/93.
2.	Suspender ou interromper os serviços solicitados, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito aceito pela Administração.	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 3 (três) ocorrências durante a vigência contratual. Esta ocorrência poderá implicar em inexecução parcial ou total do objeto deste Termo de Referência, podendo acarretar rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666/93.
3.	Reincidência no descumprimento das diretrizes definidas pela ANAC no atendimento dos serviços.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências durante a vigência contratual.
4.	Não apresentar o planejamento para demandas específicas no prazo estipulado neste termo de referência, após o recebimento da solicitação.	Multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato para cada dia de atraso até o limite de 20 (vinte) dias. A não entrega do planejamento de trabalho após esse prazo poderá implicar em inexecução parcial do objeto deste termo de referência, podendo acarretar rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na lei nº 8.666/93.
5.	Ter um mesmo planejamento de demanda recusado por 3 (três) vezes ou mais para uma mesma solicitação de proposta realizada pela STI/ANAC, se o planejamento tiver características claras de inviabilidade técnica ou esforço super estimado.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 6 (seis) ocorrências durante a vigência contratual.
6.	Não fornecer todos os dados, documentações e elementos de informação utilizados na execução dos serviços durante a transferência do conhecimento técnico e operacional nos eventos de encerramento do contrato.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato para cada dia de atraso até o limite de 30 (trinta) dias.
7.	Não prestar informações ou esclarecimentos formais, em até 2 dias úteis, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que deverão ser respondidos em até 5 dias úteis ou, para casos específicos, conforme acordado com a CONTRATANTE.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências durante a vigência contratual.
8.	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada especificamente nessa tabela.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências durante a vigência contratual.
9.	Não apresentar Garantia Financeira	Multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2%, nos casos de atraso na apresentação,

Item	Ocorrência Administrativa	Multa
		atualização, reposição e complementação da garantia financeira, quando for exigida. O atraso superior a 25 dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei 8.666/93.
10.	Multa Compensatória	Multa compensatória de 10% do valor relativo a 12 meses do contrato, quando o inadimplemento ensejar a rescisão contratual.
11.	Desistência	Multa de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil pelos prejuízos causados ao interesse público por eventual desistência da CONTRATADA após sua expressa manifestação de interesse na prorrogação contratual.
12.	Atraso em relação a prazos previamente acordados com a CONTRATANTE na adaptação a processos de trabalho e procedimentos adotados pela STI e ANAC, ou na absorção de tecnologia, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito aceito pela Administração.	Multa de até 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 5 (cinco) ocorrências durante a vigência contratual.
13.	Quebra de sigilo (publicação ou compartilhamento integral ou parcial de documentos, especificação técnica ou qualquer outro artefato de propriedade da ANAC).	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil e criminal, podendo também ensejar a rescisão contratual.
14.	Permitir a presença de empregado sem crachá nos locais onde há prestação de serviço.	Advertência por escrito, podendo ensejar multar de 0,01% (um centésimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência.
15.	Não apresentar documentação exigida da empresa ou dos profissionais.	Multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 1,25%.
16.	Não apresentar no prazo definido a equipe para transição contratual.	Multa de 2% (dois por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato, podendo implicar em inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência e acarretar rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666/93.
17.	Não apresentar no prazo definido a equipe completa para início da execução contratual.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato por dia de atraso, observando o máximo de 2%. O atraso superior a 20 dias poderá implicar em inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência, podendo acarretar rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666/93.
18.	Manter empregado que atue na prestação de serviço, tais como Preposto, Responsável Técnico e outros, sem qualificação para executar os serviços contratados.	Multa de 0,1% (um décimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 2,0%.
19.	Não substituir, imediatamente, o profissional que seja considerado inapto para os serviços a serem prestados, seja por incapacidade técnica, atitude inconveniente, falta de urbanidade ou que venha a transgredir as normas disciplinares da ANAC.	Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil e criminal, podendo também ensejar a rescisão contratual.
20.	Deixar de apresentar mensalmente, no prazo definido, relação de todos os profissionais envolvidos na prestação dos serviços.	Multa de 0,1% (um décimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências durante a vigência contratual.
21.	Deixar de apresentar mensalmente, no prazo definido, relação de subcontratados aptos a atendimento presencial de 2º nível nas unidades de pequeno porte.	Multa de 0,1% (um décimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências durante a vigência contratual.
22.	Deixar de apresentar a escala de profissionais que prestará o serviço de remote hands nos Data Centers de Brasília e Rio de Janeiro	Multa de 0,1% (um décimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências durante a vigência contratual.
23.	Deixar de apresentar mensalmente, no prazo definido, parte ou todos os relatórios operacionais e gerenciais previstos nesse termo de referência.	Multa de até 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 3 (três) ocorrências durante a vigência contratual.
24.	Não zelar pelos equipamentos, serviços de TIC, local de trabalho e instalações da ANAC.	Multa de até 1,0% (um por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil e criminal, podendo também ensejar a rescisão contratual.

Item	Ocorrência Administrativa	Multa
25.	Não apresentar no prazo definido o projeto e cronograma de implantação das soluções de TIC necessárias a prestação do serviço.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 1% (um por cento). O atraso superior a 10 dias poderá implicar em inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência, podendo acarretar rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666/93.
26.	Atraso em qualquer um dos casos: 1. Na implantação e adequação da solução de monitoração 2. Na adequação dos processos ITIL 3. Na adequação do catálogo de serviços	Em cada caso, multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 20 dias poderá implicar em inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência, podendo acarretar rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666/93.
27.	Deixar de realizar ajustes e adequações na monitoração de serviços e ativos de TIC no prazo estipulado no catálogo de serviços.	Multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato para cada dia de atraso até o limite de 20 (vinte) dias, para cada ocorrência.
28.	Não realizar a Estabilização de serviço ou solução de TIC no prazo estipulado.	Multa de até 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato para cada serviço ou solução de TIC não equalizada no prazo estipulado, limitado a 5% (cinco por cento), podendo ainda implicar em inexecução parcial do objeto deste termo de referência, podendo acarretar rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na lei nº 8.666/93.
29.	Não realizar o processo anual de Diagnóstico da Maturidade dos Processos ITIL.	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, sem prejuízo das demais penalidades previstas na lei nº 8.666/93.

23.11. Para descumprimento de Níveis Mínimo de Serviços Exigidos (NMSE), os valores da multa, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades, são:

Tabela 13 - Sanções

Item	Ocorrência por descumprimento de NMSE	Multa
1.	Indicador ITC abaixo da meta por 3 meses sucessivo.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
2.	Indicador ITC inferior a 70%.	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
3.	Indicador PRC abaixo da meta por 3 meses sucessivo.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
4.	Indicador PRC inferior a 70%.	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
5.	Indicador IRC abaixo da meta por 3 meses sucessivo.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
6.	Indicador IRC inferior a 70%.	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
7.	Indicador ISU abaixo da meta por 3 meses sucessivo.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
8.	Indicador ISU inferior a 70%.	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
9.	Indicador VBC abaixo da meta por 3 meses sucessivo.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.

Item	Ocorrência por descumprimento de NMSE	Multa
10.	Indicador VBC inferior a 50%.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
11.	Indicador VGC abaixo da meta por 3 meses sucessivo.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
12.	Indicador VGC inferior a 50%.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
13.	Indicador DSTI abaixo da meta individual para cada serviço, por 3 meses sucessivo.	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
14.	Indicador DSTI individual para cada serviço inferior a 90% para os serviços classificados como Críticos ou inferior a 85% para os serviços classificados como Não Críticos.	Poderá ensejar multa de 2% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
15.	Indicador INCT superior a 30 ocorrências no mês.	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
16.	Atraso na entrega de projetos que excedam o prazo máximo definido neste termo de referência.	Poderá ensejar Multa de até 10% (dez por cento) do valor da O.S. e a ANAC poderá rescindir o contrato por inexecução parcial.
17.	Indicador IQEP superior a 4.	Poderá ensejar Multa de até 10% (dez por cento) do valor da O.S. e a ANAC poderá rescindir o contrato por inexecução parcial.

23.12. Todas as ocorrências de multa por descumprimento de NMSE poderá implicar a inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência, podendo também acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo da aplicação da glosa, da multa prevista e das demais penalidades previstas na Lei no 8.666/93.

23.13. Todas as sanções serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e, no caso de suspensão de licitar, o licitante deverá ser descredenciado por igual período, sem prejuízo das multas previstas no Edital e das demais cominações legais.

23.14. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado deverá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

23.15. A CONTRATANTE deverá manter registro (*follow up*) das ocorrências verificadas e apuradas durante toda a vigência do contrato.

23.16. As ocorrências que, por qualquer motivo, não foram verificadas e apuradas no mês em que ocorreu o evento, quando chegar ao conhecimento da equipe de fiscalização deverão ser imediatamente registradas, verificadas e apuradas.

23.17. **GLOSAS POR NÍVEL DE SERVIÇO (NMSE)**

23.18. Especificamente para os serviços de atendimento ao usuário (Service Desk), de monitoração e operação de TIC, descritos nos subitens 4.5 a 4.8 deste Termo de Referência:

23.18.1. Ao final de cada mês, a ANAC avaliará o cumprimento, pela CONTRATADA, dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) definidos no item 9.10.2 deste Termo de Referência e detalhado no ANEXO V.

23.18.2. Caso haja descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, por problemas alheios à ANAC, e se as justificativas apresentadas pela Contratada forem consideradas insuficientes pela ANAC, será aplicado desconto à fatura mensal dos serviços continuados de atendimento ao usuário (Service Desk), de monitoração e operação de TIC.

23.18.3. As glosas serão calculadas conforme definido no ANEXO V - NMSE.

23.18.4. Os descontos por glosas serão aplicados cumulativamente nos termos do ANEXO V - NMSE, tendo o limite global de 30% (vinte por cento) do valor mensal de serviços continuados.

23.18.5. A fatura mensal de serviços continuados refere-se aos serviços prestados pela CONTRATADA, incluindo os serviços de operação de TIC, previstos nos subitens 4.5 a 4.8.

23.18.6. As deduções de valores relativos a glosas deverão, preferencialmente, ser efetuadas na fatura do mês de apuração dos NMSE que motivaram a aplicação da dedução financeira.

23.19. **GLOSAS PARA ORDEM DE SERVIÇOS ESPECÍFICAS**

23.19.1. As ordens de serviço (OS) referentes a projetos e demandas específicas de TIC deverão ter prazo certo, definido conforme planejamento técnico elaborado pela CONTRATADA e aceito pela ANAC.

23.19.2. O prazo de conclusão da ordem de serviço será interrompido quando a CONTRATADA entregar para fiscalização da ANAC todos os artefatos previstos na Ordem de serviço.

23.19.3. Caso a fiscalização resulte em recusa e couber correção aos serviços executados, o prazo de conclusão da ordem de

serviço voltará a contar a partir da interrupção.

23.19.4. O não cumprimento do prazo definido na ordem de serviço ensejará glosa e sanção gradual conforme o indicador IAEP - Indicador de Atraso na Entrega de Projetos, detalhado no ANEXO V - NMSE.

23.19.5. No processo de fiscalização das demandas de projetos, a equipe de fiscalização deverá considerar as entregas previstas na ordem de serviço bem como a adequação dos trabalhos executados com as normas, procedimentos e diretrizes definidas pela STI/ANAC. Cada evento de recusa será contabilizado para o indicador IQEP - Indicador de Qualidade das Entregas de Projeto, detalhado no ANEXO V - NMSE.

23.19.6. A reiterada apuração de indicadores abaixo das metas definidas para os NMSE poderão ensejar as sanções administrativas previstas neste Termo de Referência.

24. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

24.1. O regime de execução do contrato a ser firmado será o de Empreitada por Preço Global para os itens de 1 a 6 e Empreitada por Preço Unitário para o item 7, constantes da Tabela 1 deste Termo de Referência.

24.2. Enquadra-se a contratação em tela como prestação de serviços comuns, nos termos do Decreto nº 5.450, de 31/05/2005, por ter padrões de desempenho e qualidade concisos e possíveis de serem definidos objetivamente, em perfeita conformidade com as especificações usuais praticadas no mercado.

24.3. Os padrões de desempenho e qualidade estão definidos neste Termo de Referência, especialmente, subitens 9.10 e ANEXO V.

24.4. Sendo o objeto enquadrado como “comum”, o processo de seleção do fornecedor será realizado por meio de procedimento licitatório na modalidade Pregão, na forma eletrônica, do tipo MENOR PREÇO GLOBAL, em sessão pública a ser realizada por meio do sistema eletrônico, no Portal de Compras do Governo Federal Comprasnet, sítio www.comprasnet.gov.br.

24.5. Critérios para Julgamento das Propostas: Menor Preço Global

24.6. Organização da Proposta:

24.6.1. Prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

24.6.2. Preço mensal/unitário e total, de acordo com os preços praticados no mercado, conforme estabelece o art. 43, inciso IV, da Lei nº 8.666/93, em algarismo e por extenso, expresso em moeda corrente nacional (R$), considerando as especificações constantes no Termo de Referência.

24.6.3. Estar incluídos no preço todos os insumos que o compõe, tais como as despesas com mão de obra, impostos, taxas, frete, seguros e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos programas objeto desta licitação.

24.6.4. A proposta deverá conter a especificação clara e completa da solução ofertada e prestação dos serviços, obedecida a mesma ordem constante do termo de referência relacionado, sem conter alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.

24.6.5. Deverá indicar a solução de monitoração ofertada.

24.7. Junto com a documentação da proposta a licitante deverá apresentar os seguintes documentos:

24.7.1. ANEXO VIII - Requisitos técnicos da solução de monitoração (item 6);

24.7.2. ANEXO XII - Modelo da Proposta;

24.7.3. ANEXO XVII - Declaração de Conhecimento do Decreto nº 7.203/2010;

24.7.4. ANEXO XXVI - Termo de Compromisso de Atualização Profissional da Equipe.

24.8. Exequibilidade da Proposta:

24.8.1. A licitante deverá apresentar a proposta de preços, conforme modelo do ANEXO XII.

24.8.2. Caso a licitante apresente valor de Serviço Mensal para qualquer um dos itens que correspondem aos serviços continuados (subitens 4.5 à 4.8), ou ainda para o item de Unidade de Projeto (subitem 4.9), valor igual ou inferior a 70% (setenta por cento) do valor orçado pela ANAC, deverá apresentar planilha própria de composição de custos detalhada a fim de comprovar a exequibilidade, assim como apresentar demonstrativo analítico de todos os custos e receitas envolvidas na execução contratual.

24.8.3. Para os custos de pessoal, a referida planilha de custo deverá trazer as informações apresentadas no Anexo XII – A – Modelo de planilha de custo e Formação de Preço, ou informações análogas.

24.8.4. Na demonstração de custos, em caso de exigência de comprovação de exequibilidade, a licitante deverá, adicionalmente:

a. Identificar o salário estimado a ser pago e o quantitativo de profissionais necessário, segundo sua estimativa, para os serviços a serem assumidos dos profissionais que prestarão os serviços.
b. Demonstrar seja por contrato vigente, seja por estudo de mercado de órgão de pesquisa independente, seja por acordo sindical, ou qualquer outro meio documental legalmente válido que o salário proposto está dentro da faixa salarial do mercado para profissionais com a mesma qualificação exigida.
c. É de exclusiva responsabilidade da licitante dimensionar e equacionar os componentes do preço ofertado.

24.9. Declaração da licitante de que manterá profissionais necessários a execução dos serviços, com os perfis e qualificações mínimas exigidas no edital de licitação, mantendo o compromisso de atualizá-los e capacitá-los sempre que houver atualização tecnológica no parque computacional da ANAC, conforme modelo, ANEXO XXVI do edital.

24.10. **Qualificação Técnica da Contratada (apresentação obrigatória)**

24.11. Para fins de comprovação da qualificação técnica, é necessário apresentar os atestados indicados abaixo.

24.12. Atestados de Capacitação Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando ter prestado, em pelo menos 5 (cinco) estados da federação, para organizações públicas ou privadas, serviços especializados de suporte de remoto e presencial (1º e 2º nível), 3º Nível com configuração mínima de:

24.12.1. Suporte e atendimento remoto e local a, no mínimo, 1.000 (mil) usuários de TI;

24.12.2. Suporte remoto e local a, no mínimo, 1.000 (mil) estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Microsoft Windows;

24.12.3. Implementação e execução de, no mínimo, 2 (dois) processos baseados nas disciplinas do ITIL V3, utilizando ferramentas de Gestão de Serviços de TIC (ITSM).

24.13. Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprovem a execução de serviços de suporte à infraestrutura de TIC nas características abaixo relacionadas:

24.13.1. Prestação de serviços relativos à instalação, configuração, administração e suporte técnico em servidores e estações em ambiente Microsoft;

24.13.2. Instalação, operação e supervisão de, no mínimo a 200 (duzentos) servidores de processamento, físicos ou virtuais, em plataforma enterprise, bem como sua sustentação a serviços e aplicações, nas plataformas Microsoft Windows Server e Linux;

24.13.3. Instalação, configuração e administração de ambientes e servidores de virtualização;

24.13.4. Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte, e sustentação de ambiente de virtualização de servidores baseados na solução Microsoft Windows Server Hyper-V, na versão 2012 R2 ou superior;

24.13.5. Instalação, configuração e administração de redes LAN e WAN;

24.13.6. Instalação, configuração e administração de ativos de rede, incluindo switches, roteadores e pontos de acesso de redes sem fio;

24.13.7. Instalação, configuração e operação de ferramentas de gerenciamento de backup;

24.13.8. Elaboração de desenho de soluções de infraestrutura de TIC, contemplando, no mínimo, 2 (dois) dos seguintes produtos e tecnologias: Microsoft Exchange Server 2013, Microsoft Skype Server 2013, Microsoft SharePoint 2013, ou versões superiores;

24.13.9. Administração, configuração, suporte e integração do serviço de diretório Microsoft Active Directory 2008 ou posterior com, no mínimo, 2 (dois) dos seguintes produtos e tecnologias: Microsoft Lync Server 2013, Microsoft Exchange Server 2013, Microsoft SharePoint 2013 e Microsoft Office 2013, ou versões superiores;

24.13.10. Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte, e sustentação de Sistemas de gerenciamento de Banco de Dados de, no mínimo, 2 (duas) das seguintes plataformas: Oracle 11g ou superior, Microsoft SQL Server 2012 ou superior, PostgreSQL, MySQL e Microsoft Access;

24.13.11. Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte, a equipamentos de segurança Firewall, IPS, e solução WAF;

24.13.12. Instalação, configuração, administração, gerenciamento e sustentação de Central de Comunicação baseada na tecnologia VoIP plataforma Cisco;

24.13.13. Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte, e sustentação de equipamentos de armazenamento baseados em redes SAN Fibre Channel;

24.13.14. Elaboração de desenho, implementação e administração de soluções TCI, em modalidade IaaS e PaaS, em nuvem pública ou híbrida;

24.13.15. Elaboração, implantação e monitoração de, no mínimo, 2 (dois) processos descritos no livro Service Operation do ITIL v.3;

24.13.16. Planejamento e implantação de monitoramento com operação em local adequado, em regime de 24 horas x 7 dias na semana, utilizando ferramentas de monitoramento de ambientes de TIC, para pelo menos 300 dispositivos e 1.000 elementos monitorados;

24.14. A LICITANTE poderá apresentar mais de um atestado para fim de composição e comprovação da qualificação técnica. Os atestados devem possibilitar determinar de forma inequívoca o período de execução dos serviços.

24.15. Somente será aceito o somatório de Atestados de Capacidade Técnica para a obtenção do quantitativo mínimo exigido quando se referirem a contratos executados simultaneamente, sendo o período de simultaneidade de pelo menos 6 (seis) meses.

24.16. No conteúdo dos atestados deve constar expressamente o serviço que foi executado pelo licitante, a sua *"execução a contento"* e o item específico a ser comprovado.

24.17. Os atestados para comprovação da aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e volume ao demandado pela ANAC deverão ser emitidos, em documento timbrado, pela pessoa jurídica de direito público ou privado com a qual esta mantém (manteve) contrato de prestação de serviços, e deverá conter o nome, cargo ou função, dados de identificação (CPF e identidade), telefone e e-mail de contato do(s) seu(s) emissor(es), que possibilitem à ANAC, por intermédio de seu Pregoeiro, caso julgue necessário, confirmar sua veracidade junto ao cedente emissor.

24.18. A ANAC reserva-se no direito de executar diligências para verificar e validar as informações prestadas no(s) atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) pelo vencedor do certame. Também poderão ser requeridos cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove, inequivocamente, a veracidade do(s) atestado(s).

24.19. O documento apresentado pela licitante para comprovação de sua qualificação técnica, além de possuir informações técnicas e

operacionais suficientes para qualificar o escopo realizado, deverá conter dados que possibilitem à ANAC, por intermédio de seu Pregoeiro, caso julgue necessário, confirmar sua veracidade junto ao cedente emissor, como por exemplo: número e período de vigência do contrato, especificação do serviço executado, nome, cargo e telefone institucional para contato junto ao emitente.

24.20. No caso de atestados emitidos por empresas privadas, não serão aceitos aqueles emitidos por empresas do mesmo grupo empresarial da empresa proponente.

24.20.1. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

24.21. A contratada deverá apresentar de forma consolidada o correlacionamento dos itens referentes à Qualificação Técnicas presentes no Termo de Referência, com os documentos apresentados em sua proposta, conforme modelo constante do ANEXO XIII - Atendimento aos Critérios de Qualificação Técnica.

24.22. Juntamente com a documentação de habilitação a licitante deverá encaminhar também os seguintes documentos:

24.22.1. ANEXO IX - Termo de Vistoria Técnica; ou ANEXO XIV - Declaração de Responsabilidade da Não Realização da Vistoria;

24.22.2. ANEXO XVIII - Declaração de Contratos firmados com a Inciativa Privada ou com a Administração Pública Federal;

25. **ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS**

25.1. O valor global máximo a ser admitido por esta Agência para a presente contratação é de **R$ 11.644.636,20 (onze milhões, seiscentos e quarenta e quatro mil seiscentos e trinta e seis reais e vinte centavos)**, o qual corresponde ao custo total da contratação por 24 (vinte e quatro) meses de vigência do Contrato, devendo ser aí respeitados os valores máximos dos itens, bem como do Grupo, conforme Tabela a seguir:

Tabela 14

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	Unidade de Medida	QTD	Valor Mensal/Unitário (R$)	Valor total para 24 meses (R$)
1	1	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO	Serviço Mensal	24	74.313,52	1.783.524,48
	2	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL (para localidade de PRINCIPAL)	Serviço Mensal	24	40.281,75	966.762,00
	3	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL (para 3 localidades de GRANDE porte)	Serviço Mensal	24	25.929,27	622.302,48
	4	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL (para 4 localidades de MÉDIO porte)	Serviço Mensal	24	17.610,62	422.654,88
	5	**MONITORAÇÃO** DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)	Serviço Mensal	24	52.262,19	1.254.292,56
	6	**OPERAÇÃO** DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL)	Serviço Mensal	24	236.088,04	5.666.112,96
	7	IMPLANTAÇÃO DE **NOVOS SERVIÇOS** DE TIC (SOB DEMANDA)	UP	11556	80,39	928.986,84
	Valor total do Grupo 1 (R$)					**11.644.636,20**

26. **DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

26.1. A indicação dos recursos orçamentários para atender a esta contração está disponibilizada no Edital do pregão.

Brasília / DF, 9 de agosto de 2019.

Equipe de Planejamento da Contratação

Fiscal Requisitante	Fiscal Técnico	Fiscal Administrativo
Marcelo Nogueira Lino Matrícula: 21266557 Gerente de Infraestrutura Tecnológica	**Felipe Santos Sarmanho** Matrícula: 1737746 Analista Administrativo – TI	**Aderson de Lima Calazans** Matrícula: 1526378 Analista Administrativo

Aprovo.

Encaminha-se à *Gerência Técnica de Licitações e Contratos* para iniciar procedimento licitatório, segundo o art. 38 da Lei n° 8.666, de 21 de junho de 1993.

Autoridade Competente

Gustavo Sanches

Superintendente de Tecnologia da Informação

STI/ANAC

Documento assinado eletronicamente por **Aderson de Lima Calazans**, **Analista Administrativo**, em 09/08/2019, às 17:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Felipe Santos Sarmanho**, **Analista Administrativo**, em 09/08/2019, às 18:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Nogueira Lino**, **Gerente**, em 15/08/2019, às 14:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Gustavo Sanches**, **Superintendente de Tecnologia da Informação**, em 16/08/2019, às 10:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sistemas.anac.gov.br/sei/autenticidade, informando o código verificador **3319237** e o código CRC **F98AFBDF**.

ANEXOS

LISTAGEM DOS ANEXOS (documentos SEI nº 3336957, 3324968, 3250011).

ANEXO II - INVENTÁRIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SERVIÇOS DE TI

ANEXO III - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI

ANEXO IV - MÉTODO DE MONITORAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TI

ANEXO V - NMSE

ANEXO VI - PERFIS PROFISSIONAIS

ANEXO VII - TERMO DE ESTABILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TI

ANEXO VIII - REQUISITOS TÉCNICOS DA SOLUÇÃO DE MONITORAÇÃO

ANEXO IX - TERMO DE VISTORIA TÉCNICA

ANEXO X - TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO

ANEXO XI - ESTIMATIVAS DE VOLUME

ANEXO XII - MODELO PROPOSTA

ANEXO XIII - ATENDIMENTO AOS CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PELA CONTRATADA

ANEXO XIV - DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA

ANEXO XV - MINUTA DE CONTRATO

ANEXO XVI - TERMO DE CAPACIDADE OPERACIONAL

ANEXO XVII - DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DO DECRETO Nº 7203

ANEXO XVIII - DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E COM A APF

ANEXO XIX - TERMO DE CIÊNCIA E RESPONSABILIDADE

ANEXO XX - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇOS

ANEXO XXI - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

ANEXO XXII - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

ANEXO XXIII - TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO

ANEXO XXIV - TERMO DE CONHECIMENTO DE PROCESSO DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI

ANEXO XXV - ROL DE ATIVIDADES DA OPERAÇÃO INFRAESTRUTURA

ANEXO XXVI - TERMO DE COMPROMISSO ATUALIZAÇÃO PROFISSIONAL DA EQUIPE

ANEXO II: INVENTÁRIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SERVIÇOS DE TIC DA ANAC

Sumário

1. Serviços de TI 3
2. Lista de Sistemas com classificação de criticidade 3
3. Todos os Equipamentos e Recursos de TI que compõe os Data Centers 5
   3.1. Data Centers principais de provisão de serviços 5
      3.1.1. Servidores Físicos 5
      3.1.2. Servidores de Virtualização 6
      3.1.3. Servidores Virtuais 6
      3.1.4. Armazenamento de Dados (SAN – Storage Area Network) 7
      3.1.5. Equipamentos de Rede e Telecom (Data Centers) 7
      3.1.6. Equipamentos de Rede e Telecom (das salas técnicas) 9
      3.1.7. Solução de Rede sem fim (Wi-Fi) 10
      3.1.8. Outros (incluindo Appliance) 10
      3.1.9. Solução de segurança 10
      3.1.10. Recursos de Softwares instalados nos Data Centers 11
      3.1.11. Facilities instalados nos Data Center (DF e RJ) 14
   3.2. CPD: Demais localidades 14
      3.2.1. Servidores Físicos 14
4. Outras informações de Infraestrutura 15
   4.1. Links de comunicação 15
   4.2. Redes/Telecom/MPLS – Localidades 16
5. Informações e quantitativos relativos a atendimentos ao usuário de TI 17
   5.1. Usuários de TI da ANAC 17
   5.2. Equipamentos de TI disponíveis para os usuários 17
   5.3. Salas de Reunião/Videoconferências/Auditórios 18
   5.4. Recursos de Software disponíveis 18
   5.5. Localidades com salas de provas 19
   5.6. Total de chamados abertos em 2018 20
   5.7. Classificação dos chamados abertos em 2018 21
   5.8. Total de chamados resolvidos pelo 1 e 2 níveis em 2018 21
   5.9. Volumetria de chamados registrados e atendidos por Torre de Serviço em 2018 22
   5.10. Volumetria de atendimentos telefônicos (URA) 22
6. Listagem de contratos vigentes no contexto da STI/ANAC 23

1. Listagem de todos os Equipamentos, Recursos e Serviços de TI que compõe o CPD

Parque tecnológico de Data Centers: servidores (Sistemas Operacionais, Aplicações, Banco de Dados, e demais recursos de software que estão instalados nos Data Centers), switches, redes, vlans, firewalls, storages, links de comunicação, fornecedores/contratos, backup, rede SAN.

ESTE DOCUMENTO FOI INTENCIONAMENTO DEIXADO INCOMPLETO, E SERÁ ENTREGUE AOS LICITANTES POR OCASIÃO DA VISTÓRIA TÉCNICA.

ANEXO III: CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC (SERVICE DESK)

Considerações gerais

1.1. As atividades a serem executadas estão no Catálogo de Serviços discriminados abaixo**Erro! Fonte de referência não encontrada.**, não se restringindo apenas a estes, uma vez que este poderá ser aprimorado de acordo com as necessidades da ANAC, evolução ou implantação de serviços de TIC ou recomendações da Secretaria de Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, sempre observando as melhores práticas do mercado de TI.

1.2. As demandas de TI, devem ser classificadas como incidentes ou requisições, de acordo com as definições da ITIL v3. Também devem ser categorizadas conforme o Catálogo de Serviços, mecanismo pelo qual a demanda deve ser automaticamente distribuída para a fila de atendimento mais adequada.

1.3. Após a atribuição da prioridade e a categorização da demanda, de forma automática, a ferramenta de ITSM deverá definir o prazo de atendimento conforme metodologia definida anteriormente e dos NMSE estabelecidos no Catálogo de Serviços.

1.4. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA deverá adequar o Catálogo de Serviços e realizar os ajustes necessários na ferramenta de ITSM adotada pela ANAC.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1528

Serviços aos usuários comuns

Categoria	Atividade	Tipo	SLA (horas)
Gestão de acesso e conta de rede	Criar, ativar conta de rede	Requisição	4
	Desativar conta de rede	Requisição	4
	Atualizar dados de conta de rede	Requisição	4
	Desbloquear conta de rede ou redefinir senha de acesso	Incidente	2
	Solicitar acesso para serviços de TI	Requisição	4
	Solicitar acesso para sistemas corporativos	Requisição	4
	Revogar acesso para serviços de TI	Requisição	4
	Revogar acesso para sistemas corporativos	Requisição	4
	Relatar problema de acesso	Incidente	2
	Outras solicitações	Requisição	16
Computador e notebook	Instalar, movimentar, remover equipamentos	Requisição	8
	Configurar computador ou notebook	Requisição	4
	Instalar, atualizar, formatar sistema operacional	Requisição	8
	Instalar, atualizar ou remover software	Requisição	4
	Configurar software	Requisição	4
	Realizar manutenção preventiva e otimização	Requisição	16
	Relatar problema com computador ou notebook	Incidente	2
	Solicitar apoio para realizar backup de dados	Requisição	8
	Solicitar reparo ou substituição de equipamento	Incidente	2
	Recuperar dados a partir do backup	Incidente	2
Segurança de Redes e da Informação	Instalar, configurar, atualizar Token e Certificado Digital	Requisição	4
	Solicitar, renovar Token ou Certificado Digital	Requisição	16

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1529

	Relatar problema com Token ou Certificado Digital	Incidente	2
	Atualizar, configurar antivírus ou software de segurança	Requisição	4
	Remover vírus ou malware	Incidente	2
	Outras solicitações	Requisição	16
	Relatar incidente de segurança da informação	Incidente	2
Impressão/Digitalização/ Cópia e outros periféricos	Instalar, configurar, movimentar, remover impressora	Requisição	4
	Configurar Impressora no computador do usuário	Requisição	4
	Relatar problema com impressora	Incidente	2
	Trocar suprimento de Impressora	Requisição	4
	Tirar dúvida sobre Impressão/Digitalização/Cópia	Requisição	4
	Solicitar equipamento	Requisição	16
	Instalar, movimentar, substituir, remover equipamentos e periféricos	Requisição	4
	Relatar problema com equipamentos e periféricos	Incidente	2
	Efetuar análise e emitir laudo sobre equipamento	Requisição	16
Telefonia VoIP e Smartphone	Criar, Redefinir ou Bloquear PIN Number	Requisição	4
	Solicitar mudança de perfil de uso da telefonia	Requisição	4
	Instalar, remanejar, retirar aparelho telefônico	Requisição	4
	Instalar, configurar, atualizar softphone (Skype for Business)	Requisição	4
	Relatar problema com aparelho telefônico ou Softphone	Incidente	2
	Configurar Smartphone corporativo	Requisição	4
	Configurar wi-fi em smartphone corporativo	Requisição	4
	Configurar e-mail no smartphone corporativo	Requisição	4
	Realizar backup de Smartphone corporativo	Requisição	8
	Relatar problema em smartphone corporativo	Incidente	2
	Formatar, apagar dados	Requisição	8
	Instalar, configurar, alterar, excluir certificado digital	Requisição	4

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1530

	Recuperar dados a partir do backup	Incidente	2
	Outras solicitações	Requisição	16
	Acompanhar fornecedor de Equipamentos	Requisição	8
Internet, rede de dados e Wi-Fi	Solicitar mudança de perfil de acesso à Internet	Requisição	4
	Relatar bloqueio indevido de site	Requisição	4
	Solicitar liberação de site	Requisição	4
	Relatar problema de acesso a rede ou Internet	Incidente	2
	Ativar, configurar, testar, remanejar, desabilitar ponto de rede	Requisição	4
	Criar Vouchers para conexão Wi-Fi	Requisição	4
	Outras solicitações	Requisição	16
Eventos, reuniões e conferências	Acompanhar e prestar apoio técnico para reunião comum	Requisição	8
	Acompanhar e prestar apoio técnico para reunião de diretoria	Requisição	4
	Acompanhar eventos de treinamento	Requisição	8
	Agendar sessão de videoconferência - EXTERNA ou INTERNACIONAL	Requisição	8
	Agendar sessão de videoconferência - INTERNA	Requisição	8
	Agendar teste de videoconferência	Requisição	8
	Apoiar a audioconferência (programada)	Requisição	8
	Instalar, movimentar, remover equipamentos	Requisição	4
	Preparar sala de reunião, plenário, auditório e sala administrativa	Requisição	4
	Preparar sala para cursos, treinamentos ou provas	Requisição	8
	Relatar problema com videoconferência	Incidente	2
	Relatar problema com computador, projetor e periféricos em sala de reunião	Incidente	2
	Apoiar a configuração de computador, projetor e periféricos em sala de reunião	Requisição	4
Aplicações e Sistemas Corporativos	Solicitar acesso para sistemas corporativos	Requisição	4
	Relatar erro em sistema corporativo	Incidente	2
	Solicitar informação ou orientação	Requisição	8

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1531

	Criar questionário on-line de pesquisa (Lime Survey)	Requisição	4
	Solicitar acesso de administrador para questionário on-line de pesquisa (Lime Servey)	Requisição	4
Software, Aplicativo e Serviços em nuvem	Instalar, configurar, atualizar, remover software	Requisição	4
	Solicitar homologação/aprovação de software	Requisição	4
	Restaurar funcionamento de Software/Aplicativos	Incidente	2
	Outras solicitações	Requisição	16
	Solicitar acesso a aplicativos e serviços em nuvem	Requisição	4
	Solicitar acesso ao oneDrive	Requisição	4
	Relatar problema de acesso e autenticação	Incidente	2
Correio Eletrônico e Skype for Business	Relatar problema de e-mail	Incidente	2
	Relatar e-mail suspeito, malicioso ou SPAM	Incidente	2
	Efetuar bloqueio ou desbloqueio de remetente	Incidente	2
	Recuperar e-mail a partir do backup	Incidente	2
	Configurar Outlook	Requisição	4
	Compartilhar itens do Microsoft Outlook	Requisição	4
	Configurar e-mail no smartphone corporativo	Requisição	4
	Criar, alterar, configurar, excluir caixa de correio	Requisição	4
	Criar, alterar, configurar, excluir caixa de correio departamental	Requisição	4
	Criar, alterar, configurar, excluir lista de distribuição de e-mail	Requisição	4
	Atribuir permissões de acesso para caixa de correio	Requisição	4
	Atribuir permissões de acesso para caixa de correio departamental	Requisição	4
	Atribuir permissões de envio para caixa de lista de distribuição	Requisição	4
	Revogar permissões de acesso para caixa de correio	Requisição	4
	Revogar permissões de acesso para caixa de correio departamental	Requisição	4
	Revogar permissões de envio para caixa de lista de distribuição	Requisição	4
	Configurar PST ou Organizar Pastas do Outlook	Requisição	8

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1532

	Aumentar, diminuir quota de e-mail	Requisição	8
	Outras solicitações	Requisição	16
Pastas e arquivos de rede e SharePoint	Criar, excluir, alterar pasta compartilhada	Requisição	4
	Atribuir, alterar, excluir permissões de acesso à pasta compartilhadas	Requisição	4
	Configurar digitalização para pasta	Requisição	4
	Mapear pasta compartilhada	Requisição	4
	Criar, restaurar atalho para pasta compartilhada	Requisição	4
	Corrigir erro de compartilhamento	Incidente	2
	Instanciar, configurar, excluir site ou serviço do SharePoint	Requisição	8
	Atribuir, alterar, excluir permissões de acesso	Requisição	4
	Outras solicitações para SharePoint	Requisição	16
	Efetuar backup de pastas e arquivos	Requisição	8
	Recuperar dados a partir do backup	Incidente	2
Self-service BI (Power BI)	Instalar, configurar, atualizar software Power BI	Requisição	4
	Solicitar acesso a fonte de dados	Requisição	4
	Configurar conexão de dados para relatório e agendar atualização automática	Requisição	4
	Relatar problema com Power BI	Incidente	2
Teletrabalho	Solicitar acesso remoto (VPN)	Requisição	4
	Solicitar acesso remoto para sistema corporativo interno	Requisição	4
	Relatar problema	Incidente	2
Informação, Sugestão, Elogio e Crítica	Solicitar informação ou orientação	Requisição	4
	Fazer sugestão	Requisição	8
	Fazer elogio	Requisição	8
	Fazer crítica	Requisição	8
	Fale com o fiscal do contrato	Requisição	16

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1533

Serviços aos usuários avançados/específicos

Categoria	Atividade	Tipo	SLA (horas)
Desenvolvimento departamental	Solicitar ambiente de desenvolvimento departmental	Requisição	16
	Solicitar deploy de sistema departamental	Requisição	4
	Solicitar configuração de sistema departamental	Requisição	4
	Executar script de banco de dados (sistema departamental)	Requisição	4
	Solicitar informações ou logs de servidores, serviços ou sistemas	Requisição	8
	Configurar, alterar regras de firewall	Requisição	4
	Relatar problema em sistema departamental	Incidente	2
Gestor de Sistema	Atribuir, revogar permissões de acesso	Requisição	4
	Solicitar relatório de acessos	Requisição	8
Ponto focal de TI	Atender demanda especifica de TI	Requisição	16
	Solicitar informações sobre serviços ou sistema de TI	Requisição	8
Auditoria e apurações especiais	Solicitar relatório de acessos	Requisição	16
	Solicitar histórico de e-mail	Requisição	16
Apoio ao Planejamento e Gestão de TI	Administrar, configurar, parametrizar ferramenta de ITSM	Requisição	8
	Criar, administrar, modificar, excluir usuários e perfis na ferramenta de ITSM	Requisição	8
	Atender demanda de TI (projetizada)	Requisição	8
	Elaborar relatório de acompanhamento de processos ITIL	Requisição	16
	Elaborar relatórios relativos a Gestão de IT	Requisição	16
	Elaborar relatórios relativos a Projetos de TI	Requisição	16
	Relatar problema na ferramenta de ITSM	Incidente	2
Gestão do ChatBot	Inserção de serviço e treinar ChatBot	Requisição	16
	Corrigir serviço no ChatBot	Incidente	2

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1534

	Elaborar relatório de serviços do chatBot	Requisição	16
Telefonia Analógica e Digital	Gerar relatório de tarifador	Requisição	8
	Habilitar, alterar, configurar, excluir ramal em PABX	Requisição	4

Catálogo de Serviços Técnicos

Categoria	Atividade	Tipo	SLA (horas)
Torre de Data Center	Instalar,remover equipamento em rack	Requisição	16
	Criar Novo Perfil ou Template de Service Profile (Cisco UCS)	Requisição	16
	Configurar,Alterar,atualizar,remover Service Profile (Cisco UCS)	Requisição	8
	Atualizar firmware de equipamento (Cisco UCS, Rack Server, etc)	Requisição	16
	Provisionar Servidor em Lâmina	Requisição	8
	Provisionar Servidor em Rack	Requisição	8
	Acompanhar indicadores de monitoração de Facilites da Sala Segura	Requisição	8
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Organizar equipamentos,cabeamentos e demais elementos no Data Center, CPD e Sala Técnicas	Requisição	16
	Levantar informação em ambiente de Data Center	Requisição	8
	Outras configurações afetas a Torre de Data Center	Requisição	16
	Tratar incidente em Data Center, CPD ou Sala técnica	Incidente	2
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
	Incluir novos hosts no Hypervisor (Hyper-V, Oracle VM)	Requisição	8

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1535

ANAC AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC (SERVICE DESK)

Torre de Sistemas Operacionais	Ajustar configuração no Hypervisor (Hyper-V, Oracle VM)	Requisição	4
	Aplicar atualização no Hypervisor (Hyper-V, Oracle VM)	Requisição	8
	Instalar,Configurar,Atualizar Sistema Operacional (Windows, Linux, etc)	Requisição	8
	Instalar,Atualizar,Configurar, Remover Software em Servidor	Requisição	4
	Analisar e corrigir desempenho de sistema operacional	Incidente	4
	Migrar servidor via procedimento P2V	Requisição	16
	Atribuir, alterar, rRemover permissões de grupos/usuários em servidores	Requisição	4
	Clonar Servidor Virtual	Requisição	4
	Criar Template de Maquina Virtual no System Center VMM	Requisição	16
	Criar máquina virtual no Hyper-V (Windows ou Linux) usando template	Requisição	4
	Remover, desativar servidor físico ou virtual	Requisição	16
	Realizar Configuração Básica em Servidor	Requisição	8
	Instalar, atualizar componentes de drivers para sistemas operacionais	Requisição	16
	Definir, atualizar padrão de hardening para sistemas operacionais	Requisição	16
	Realizar Configuração de Hardware em Servidor Virtual	Requisição	8
	Realizar configuração no Configuration Manager	Requisição	8
	Realizar, remover snapshot de servidor virtual	Requisição	4
	Reiniciar servidores no Data Center (ou agendar)	Requisição	2
	Administrar,configurar,atualizar soluções de distribuição de atualizações de sistema operacional (WSUS, SCCM, etc)	Requisição	16
	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Corrigir scripts de automação	Incidente	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Sistemas Operacionais	Requisição	16

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1536

ANAC AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC (SERVICE DESK)

	Tratar incidente em servidor, serviço ou solução de TI	Incidente	2
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
Torre de Armazenamento e backup	Criar,configurar,alterar,atualizar,remover rotinas de Backup	Requisição	8
	Provisionar unidades de armazenamento (LUN, MTREE, NAS, SAS, etc)	Requisição	4
	Instalar,configurar,atualizar,remover cliente de Backup	Requisição	4
	Levantar Informação em ambiente de armazenamento e backup	Requisição	8
	Restaurar Dados de Banco de Dados	Incidente	2
	Restaurar Dados de Sistemas	Incidente	2
	Restaurar Dados de Usuários	Incidente	2
	Restaurar dados de outros tipos de backup	Incidente	2
	Restaurar backups históricos para fins de auditoria	Requisição	16
	Transportar fita de backup para/de localidade externa	Requisição	8
	Realizar configuração de funcionalidade em software/equipamento Storage	Requisição	16
	Realizar configuração de funcionalidade em software/equipamento Backup	Requisição	16
	Criar,configurar,alterar,atualizar,remover zoning, mask, etc em rede SAN	Requisição	4
	Ativar,desativar,configurar,alterar,desativar portas em switches SAN (realizar conexção física)	Requisição	4
	Realizar Snapshot, clone, sincronização sincrona ou assincrona de LUNs	Requisição	4
	Instalar,atualizar firwmare em equipamentos de armazanamento ou backup	Requisição	16
	Instalar,atualizar drivers em software de armazemento ou backup	Requisição	16
	Analisar e corrigir desempenho em rotina de backup	Incidente	4
	Analisar e corrigir desempenho de storage	Incidente	4
	Elaborar,atualizar,melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Corrigir scripts de automação	Incidente	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1537

	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Armazenamento e backup	Requisição	16
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
	Tratar incidente em equipamento,ferramenta,solução de armazenamento ou backup	Incidente	2
Torre de Redes	Administrar, configurar, alterar, melhorar ativo, software ou solução de redes	Requisição	8
	Criar, alterar, melhorar, excluir redes, subredes e VLAN	Requisição	4
	Ativar circuito de dados	Requisição	8
	Configurar, ativar, alterar porta em switches ou roteadores	Requisição	4
	Habilitar ponto de rede	Requisição	4
	Instalar, substituir, remover equipamento roteador, switch, endpoint, ou outros	Requisição	8
	Reiniciar Ativo de Rede	Requisição	4
	Tratar Incidente em rede LAN	Incidente	2
	Tratar incidente em rede WAN	Incidente	2
	Tratar incidente em rede Wi-Fi	Incidente	2
	Tratar e acompanhar indisponibilidade de links contratados	Incidente	2
	Criar voucher para conexão Wi-Fi (WiFiGuest)	Requisição	4
	Organizar o cabeamento físico no data center, CPD ou salas técnicas	Requisição	16
	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviço de DHCP	Requisição	8
	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviço de DNS interno ou externo	Requisição	8
	Criar, alterar, remover reserva de endereço IP no serviço de DHCP	Requisição	4
	Criar, alterar, remover registros no serviço de DNS	Requisição	4
	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviço de NTP	Requisição	8
	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviço de QoS	Requisição	8
	Elaborar relatório sobre a Rede LAN/WAN/MPLS/Internet	Requisição	16

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1538

	Elaborar relatório e gráfico de consumo de rede (NetFlow)	Requisição	16
	Levantar informação em ambiente de Rede	Requisição	4
	Elaborar,atualizar,melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Corrigir scripts de automação	Incidente	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Redes	Requisição	16
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
	Tratar incidente em equipamento, ferramenta, solução de redes	Incidente	2
Torre de Telefonia	Criar, habilitar, alterar, excluir ramal ou configuração de ramal	Requisição	4
	Criar, alterar, excluir nome de ramal	Requisição	4
	Criar, alterar, excluir nome de ramal no Skype for Bussiness	Requisição	4
	Criar, alterar, cancelar, excluir PIN number (senha para ligações)	Requisição	4
	Reenviar, reativar PIN number (senha para ligações)	Requisição	4
	Criar, alterar, excluir padrão de discagem	Requisição	4
	Criar, alterar, excluir grupo de ramais	Requisição	4
	Instalar, substituir, remover aparelho telefônico	Requisição	4
	Instalar, atualizar firmware dos telefones VoIP	Requisição	8
	Configurar caixa ATA em FAX para comunicação com a rede LAN	Requisição	4
	Criar, alterar, excluir fidelidades de ramal	Requisição	4
	Administrar, configurar, alterar, melhorar ativo, software ou solução de Telefonia VoIP	Requisição	8
	Tratar incidente em solução de telefonia VoIP	Incidente	2
	Tratar incidente em ramal ou aparelho telefônico	Incidente	2
	Administrar, configurar, alterar, melhorar ativo, software ou solução de Videoconferência	Requisição	8

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1539

	Tratar incidente em solução de videoconferência	Incidente	2
	Instalar, substituir, remover equipemento de videoconferência	Requisição	4
	Preparar, apoiar a configuração de videoconferência com entidade externa	Requisição	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
	Outras configurações afetas a Torre de Telefonia	Requisição	16
Torre de Segurança	Criar, alterar, melhorar, remover regras de firewall	Requisição	4
	Criar, alterar, melhorar, remover regras ou políticas de IPS, IDS, Anti-DDoS, Anti-Spam, etc.	Requisição	4
	Instalar, atualizar firmware em equipamento de segurança	Requisição	16
	Instalar, atualizar atualizações de softwares ou soluções de segurança	Requisição	16
	Atualizar assinaturas de IPS, IDS, Anti-DDoS, Anti-Spam, antivirus, filtro de conteudo, etc.	Requisição	4
	Administrar, configurar, alterar, melhorar soluções de centralização de Logs (CIEM)	Requisição	8
	Administrar, configurar, alterar, melhorar soluções de auditoria	Requisição	8
	Administrar, configurar, alterar, melhorar soluções de Autoridade Certificadora	Requisição	8
	Criar, configurar, alterar, renovar, excluir, revogar Certificados Digitais	Requisição	4
	Elaborar,atualizar,melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Corrigir scripts de automação	Incidente	4
	Tratar incidentes de segurança ocorridos no ambiente de TI da ANAC	Incidente	2
	Elaborar e aplicar plano de contenção, mitigação de ataque ou espalhamento de praga	Incidente	2
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Conduzir, apoiar a análise de incidentes de segurança ocorridos no ambiente de TI da ANAC	Incidente	16
	Participar de grupo de trabalho DevOps	Requisição	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1540

	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
	Outras configurações afetas a Torre de Segurança	Requisição	16
Torre de Aplicação e Operação	Realizar deploy de sistema corporativo	Requisição	4
	Realizar deploy de sistema departamental	Requisição	4
	Instalar, atualizar, remover software em servidor de aplicação	Requisição	4
	Configurar, modificar, remover configuração em servidor de aplicação	Requisição	4
	Analisar Logs de Erros de Sistemas e Servidores de Aplicação	Incidente	2
	Atribuir,alterar,remover permissões em pastas em servidores de aplicação	Requisição	4
	Coletar dados de servidores de aplicação	Requisição	4
	Configurar Profile de servidor de aplicação	Requisição	8
	Configurar aplicação no servidor	Requisição	4
	Configurar,alterar, atualizar, remover certificado digital em servidor de aplicação	Requisição	4
	Configurar,alterar,melhorar solução de Orquestração de containers (OpenShift, Kubernetes, Docker)	Requisição	8
	Tratar incidente em solução de Orquestração de containers (OpenShift, Kubernetes, Docker)	Incidente	2
	Configurar,alterar,melhorar solução de automação (Ansible, Puppet, Chef, etc)	Requisição	8
	Tratar incidente em solução de automação (Ansible, Puppet, Chef, etc)	Incidente	2
	Ajustar, parametrizar e implantarsoftwares/aplicações baseadas em Imagem Docker	Requisição	16
	Ajustar, parametrizar e implantar softwares/aplicações baseadas em Playbook Ansible	Requisição	16
	Participar de grupo de trabalho DevOps	Requisição	4
	Analisar desempenho de sistema/aplicação	Requisição	8
	Conduzir análise de incidentes de segurança ocorridos em sistema/aplicação	Incidente	8
	Configurar,atualizar Microsft TFS	Requisição	8
	Criar, alterar, remover Team Project no Microsoft TFS	Requisição	4
	Criar, alterar, remover Build/Release no Microsoft TFS	Requisição	8

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1541

	Configurar permissões de acesso de Administrador de Questionário no LimeSurvey	Requisição	4
	Criar Questionário On-Line no LimeSurvey	Requisição	4
	Instalar, administrar, configurar, alterar, melhorar software específico (PDC Score, AEDT, etc)	Requisição	8
	Tratar incidentes em sistema/aplicação	Incidente	2
	Definir,atualizar padrão de hardening para servidores de aplicação	Requisição	16
	Incluir, alterar, excluir arquivos, pastas em servidores de aplicação	Requisição	4
	Levantar Informação em ambiente de aplicação	Requisição	4
	Tratar Incidente em servidor de aplicação	Incidente	2
	Tratar indisponibilidade em software,ferramenta, solução de apoio	Incidente	2
	Instalar, atualizar, configurar, remover software/aplicativo em servidor	Requisição	4
	Criar, alterar, remover configuração na solução de WAF	Requisição	8
	Publicar sistema/aplicação na solução de WAF (Virtual Server, ASM, iRule, etc)	Requisição	4
	Criar, alterar, melhorar política da ASM (WAF)	Requisição	4
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Teste de Contiguência/Alta Disponibilidade	Requisição	16
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Elaborar,atualizar,melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Corrigir scripts de automação	Incidente	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Aplicação e Operação	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
Torre de Banco de Dados	Realizar, alterar, melhorar configuração do banco de dados	Requisição	8
	Criar, alterar, desbloquear, excluir usuário ou senha em banco de dados	Requisição	4
	Tratar erro de acesso ou execução em banco de dados	Incidente	2
	Analisar segurança de acesso em banco de dados	Requisição	8

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1542

Analisar e melhorar o desempenho de banco de dados	Requisição	8
Atribuir permissão em objetos/base de dados	Requisição	4
Executar script (banco de dados corporativo)	Requisição	4
Executar script (banco de dados de pratileira)	Requisição	4
Executar script (banco de dados departamental)	Requisição	4
Copiar dados ou estrutura de dados/schema	Requisição	8
Tratar incidentes de rotinas/jobs agendados	Incidente	2
Criar, alterar, excluir usuário/esquema de banco de dados	Requisição	4
Encerrar conexão de usuário em banco de dados	Incidente	2
Gerar relatório de diferenças entre bases de dados/esquemas	Requisição	8
Criar, implementar, alterar, melhorar rotinas de backup em banco de dados	Requisição	8
Instalar, atualizar versão de SGBD	Requisição	8
Levantar informação em ambiente de banco de dados	Requisição	4
Analisar e corrigir script de banco de dados	Incidente	2
Realizar backup de esquema/base de dados	Requisição	4
Criar, alterar, melhorar, remover rotina de backup em banco de dados	Requisição	8
Realizar configuração e manutenção de rotinas de backup RMAN	Requisição	8
Realizar engenharia reversa de estrutura ou objetos de banco de dados	Requisição	4
Realizar restore de banco de dados	Incidente	2
Tratar incidente em servidor de banco de dados	Incidente	2
Configurar, alterar, melhorar servidor de relatórios (Power BI Server, Qlik Sense, etc)	Requisição	4
Atualizar versão do servidor de relatórios (Power BI Server, Qlik Sense, etc)	Requisição	8
Configurar, alterar, melhorar solução de Business Intelligence (BI)	Requisição	4
Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Requisição	16
Corrigir scripts de automação	Incidente	4

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1543

	Administrar, configurar, alterar, melhorar infraestrutura de ETL	Requisição	8
	Implantar, monitorar rotinas de ETL	Requisição	4
	Tratar erro e falha de rotina ETL	Incidente	2
	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviços do Oracle APEX	Requisição	8
	Analisar e corrigir desempenho em servidor de banco de dados	Incidente	4
	Analisar e propor melhoria para o desempenho de rotina ETL	Incidente	8
	Elaborar, analisar, executar, melhorar rotinas de migração de dados	Requisição	16
	Participar de grupo de trabalho DevOps	Requisição	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
	Outras configurações afetas a Torre de Banco de Dados	Requisição	16
Torre de Colaboração	Criar, alterar, configurar, excluir GPO	Requisição	8
	Criar, alterar, configurar, excluir Sites, OU, e outros objetos	Requisição	8
	Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de Active Directory	Requisição	8
	Criar, alterar, excluir, administrar usuários ou grupos no Active Directory	Requisição	4
	Tratar incidente no serviço no Active Directory	Incidente	2
	Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de Correio Eletrônico	Requisição	8
	Criar, alterar, excluir, administrar caixa de e-mail individual ou departamental	Requisição	4
	Tratar incidente no serviço de Correio Eletrônico	Incidente	2
	Alterar permissões de destinatário ou remetente em caixa de e-mail	Requisição	4
	Atribuir, alterar, excluir permissões em e-mails institucionais	Requisição	4
	Criar, alterar, excluir, administrar listas de distribuição	Requisição	4
	Bloquear remetentes no servidor de Correio Eletrônico	Requisição	4
	Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de DNS	Requisição	8

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1544

Criar, alterar, excluir, administrar registros DNS	Requisição	4
Tratar incidente no serviço de DNS	Incidente	2
Analisar motivo de mensagem que não foi enviada ou recebida	Incidente	2
Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de File Server e DFS	Requisição	8
Atribuir, alterar, excluir permissões em pastas corporativas	Requisição	4
Criar, alterar, movimentar, copiar, excluir pastas corporativas	Requisição	4
Corrigir problemas de acesso em pastas corporativas	Incidente	2
Tratar incidente no serviço de File Server	Incidente	2
Administrar, configurar, alterar serviço de Servidor de impressão	Requisição	8
Adionar, alterar, remover impressora no servidor de impressão	Requisição	4
Tratar incidente em servidor de impressão	Incidente	2
Administrar, configurar, alterar serviço de SCCM	Requisição	8
Criar, configurar, alterar, excluir deploy de software via SCCM	Requisição	4
Criar, configurar, alterar, excluir Medição de Software via SCCM	Requisição	8
Criar, configurar, alterar, excluir recursos do SCCM	Requisição	8
Tratar incidente no serviço de SCCM	Incidente	2
Administrar, configurar, alterar serviço de SCOM	Requisição	8
Instalar, configurar, parametrizar, alterar, excluir agente de monitoração SCOM	Requisição	8
Instalar, atualizar versão de software de colaboração	Requisição	16
Elaborar,atualizar,melhorar scripts de automação	Requisição	16
Corrigir scripts de automação	Incidente	4
Criar, alterar, administrar, excluir agendamento de scripts	Requisição	4
Administrar, configurar, alterar serviço de SharePoint	Requisição	8
Criar, configurar, alterar, excluir site ou subsite no SharePoint	Requisição	4
Configurar permissões de acesso no serviço de SharePoint	Requisição	4

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1545

	Tratar incidente no serviço de SharePoint	Incidente	2
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Levantar informação em ambiente de colaboração	Requisição	4
	Tratar Incidente Em Servidores de Colaboração	Incidente	2
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Colaboração	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
Torre de Nuvem Computacional (IaaS, PaaS, SaaS)	Realizar estimativa de custo para serviço de nuvem	Requisição	16
	Criar, administrar, modificar, excluir recursos em nuvem	Requisição	8
	Elaborar relatório de consumo de créditos em nuvem	Requisição	8
	Criar, administrar, modificar, excluir usuários e perfis de administração de nuvem	Requisição	8
	Tratar Incidente Em Servidores de Monitoração	Incidente	2
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Nuvem Computacional (IaaS, PaaS, SaaS)	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
Monitoração	Criar, cadastrar, alterar, excluir itens de monitoração	Requisição	4
	Administrar, configurar, ajustar, melhorar ferramentas de monitoração	Requisição	8
	Cadastrar, alterar scheduled downtime	Requisição	4
	Elaborar relatório de disponibilidade de serviços ou solução de TI	Requisição	8
	Elaborar relatório de incidente de serviços ou solução de TI	Requisição	8
	Tratar Incidente Em Servidores de Monitoração	Incidente	2
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4

	Outras configurações afetas a Torre de Monitoração	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903)

SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1546

ANEXO IV: MÉTODO DE MONITORAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TIC

1 Considerações Gerais

1.1. O método de monitoração determina os Composição da monitoração de cada serviço de TIC, bem como sua forma de execução. É o principal subsidio para mensurar a disponibilidade dos serviços de TIC.

1.2. A disponibilidade dos serviços de TIC é uma métrica importante para avaliação das condições de execução dos serviços de Operação de TIC e um dos critérios para a garantia ao usuário de TIC do bom serviço prestado.

1.3. O método de monitoração dos serviços de TIC serão definidos a critérios da ANAC com participação principalmente do fiscal técnico do contrato.

1.4. O método de monitoração comporá Diretriz própria e será de atendimento obrigatório.

1.5. O método de monitoração poderá ser modificado para cada serviço de TIC sempre que se verifique qualquer impropriedade, o que se demonstre sua impossibilidade técnica de implementação, sempre atualizando a Diretriz de Monitoração de Serviços e Soluções de TIC.

1.6. Sempre que houver mudança e publicação da Diretriz de Monitoração de Serviço até 10 dias antes do final do mês, as mudanças deverão ser implementadas pela CONTRATADA até o último dia do mês e passarão a compor o índice de disponibilidade do serviço de TI para o mês subsequente.

1.7. A monitoração de novos serviços de TIC que venham a ser desenvolvidos e implantados durante a execução do contrato deverá ter seus métodos de monitoração definidos pela ANAC, com participação principalmente do fiscal técnico do contrato, e deverá ser acatado pela CONTRADADA.

1.8. A monitoração de ativos de TIC adicionais será feita a critério da CONTRATADA ou por solicitação da equipe técnica da ANAC.

1.9. O escopo e entendimento dos serviços de TIC serão aqueles descritos nos Termos de Estabilização dos Serviços e Soluções de TIC.

1.10. Todos os serviços de TIC neste documento devem ser monitorados de forma mais representativa possível. Para isso devem ser aplicados os monitoramentos padrões para os hosts que são diretamente responsáveis pelo fornecimento do serviço. Também devem ser monitorados os principais elementos de cada serviço, sendo nesse caso, definido caso a caso no restante deste documento.

1.11. Os elementos considerados para calcular a disponibilidade dos serviços serão aqueles que em caso de problema são mais perceptíveis pelo usuário.

1.12. Os serviços que possuem características de tolerância a falhas (failover) devem ter a monitoração configurada de tal forma que essa característica seja considerada no cálculo da disponibilidade, porém ainda assim é necessário que haja a monitoração dos elementos a fim de que os incidentes sejam tratados sem que haja indisponibilidade do serviço.

1.13. Será considerada a indisponibilidade do serviço quando houver indisponibilidade total ou parcial de parte dos componentes.

1.14. Para reduzir as intervenções por falso-positivos, deverá considerar os conceitos de soft-state e hard-state para os alertas. Somente incidente em hard-state serão considerados para cálculo de indisponibilidade

1.15. Se a verificação de qualquer componente dos serviços não for capaz de ser realizada por qualquer motivo será, por padrão, considerada como indisponibilidade. A CONTRATADA deverá então demonstrar e evidenciar por outros meios que o componente do serviço estava disponível naquele período.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1549

2 Monitoração padrão para todos os hosts

2.1 Requisitos de monitoração

Elemento da monitoração	O que monitorar	Frequência	Limite para Alerta	Limite para Incidente	Condição para *hardstate*
Host	Disponibilidade do host e Desempenho de rede. ▪ Deve usar comando de ping ou similar usando como referência o hostname. Deve usar parâmetros padrões o comando ping, disparando 4 pacotes de 32 bytes. ▪ Deve retornar tempo de resposta médio (TRmed), quantidade ou percentual de pacotes perdidos	3 min	20% de pacotes perdidos --- TRmed > 200ms	Unrachable --- 50% de pacotes perdidos --- TRmed > 500ms	3 soft-states
	Uptime	1 hora	-----	------	-----
	Consumo de Memória, considerando memória física	5 min	80%	90%	3 soft-states
	CPU, composto pela média dos cores (vCPU) disponíveis	5 min	80%	90%	3 soft-states
	Disco até 500 GB de tamanho total	5 min	80% usado	90% usado	3 soft-states
	Disco acima de 500 GB de tamanho total	5 min	400 GB usado	450 GB usado	3 soft-states

2.2 Composição da medição da disponibilidade

Os requisitos de monitoração dos hosts descritos acima são genéricos para todos os hosts, e poderão ser modificados em caso específicos, conforme necessidade de cada serviço ou solução de TIC.

A medição de disponibilidade também poderá ser composta por itens de monitoração dos hosts, caso a caso.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1550

3 Acesso à Internet (proxy e filtro de conteúdo)

O serviço de acesso irá representar de forma conjunto a utilização e consulta à internet por parte dos usuários internos da ANAC e também o serviço de disponibilização na internet de acessos na internet dos serviços de TI da ANAC.

3.1 Requisitos de monitoração

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Links de internet	Disponibilidade dos links internet, usando comando de ping tendo como alvo um IP/host na Internet, devendo retornar o tempo de resposta.	1 min	TMRep > 500 miliseg.	TMRep > 1 seg. -------- Timeout	3 soft-states
	Volume de download e upload	3 min	----		3 soft-states
Consulta DNS externa	Verificar a resolução de nomes na internet se fazer uso de cache local do DNS	1 min	----	Falha na resolução	3 soft-states
Servidores de proxies	Disponibilidade (ping) dos servidores		----	----	3 soft-states
Serviços de proxies	Funcionamento dos serviços de proxies	1 min	----	Serviço parado	3 soft-states
Gateway de Antivírus	Funcionamento dos serviços de antivírus	1 min	----	Serviço parado	3 soft-states
	Última versão da assinatura de antivírus	10 min	Mais que 5 horas sem atualização	Mais que 24 horas sem atualização	3 soft-states

3.2 Composição da medição da disponibilidade

- Links de internet
- Consulta DNS externa

- Servidores de proxies
- Serviços de proxies
- Serviços de antivírus

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903)

SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1551

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903)
SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1552

4 Rede Wi-Fi

Corresponde aos recursos que viabilizam o acesso a rede sem fio (Wi-Fi) no ambiente da ANAC, devendo considerar todos os segmentos e SSID disponibilizados. Deve considerar basicamente o acesso dos clientes/dispositivos à rede lógica da ANAC, ou seja, deve verificar a capacidade de o cliente/dispositivo conectar, se autenticar e obter endereço IP nessa infraestrutura, além de poder usa-la para acesso os outros serviços que por venturar estejam disponibilizados para acesso por meio da rede Wi-Fi.

Não compõe a disponibilidade desse serviço o funcionamento dos demais serviços de TI, como por exemplo serviço de acesso à internet, aos sistemas corporativos, e etc, pois esses serão monitorados em seu próprio escopo de monitoração.

4.1 Requisitos de monitoração

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Access Points (roteadores Wi-Fi)	Disponibilidade dos Access Points (ping)	1 min	----	Timeout	3 soft-states
Controladora Wi-Fi	Disponibilidade da controladora Wi-Fi (ping)	3 min	----	Timeout	3 soft-states
Servidor de autenticação (Radius)	Disponibilidade (ping) do servidor Raidus	1 min	----	Timeout	3 soft-states
	Teste de autenticação utilizando usuário e senha próprio para o teste, sem considerar possibilidade de cache	3 min	----	Falha de autenticação	3 soft-states
Firewall (PFSense)	Disponibilidade (ping) do firewall	1 min	----	Timeout	3 soft-states
Acesso a serviço de internet	A partir ou através da solução de Wi-Fi deve-se ser capaz de atingir o serviço de internet, por exemplo usando traceroute para IP externo.	1 min	----	Falha no acesso	3 soft-states
Acesso ao serviço de SharePoint	A partir ou através da solução de Wi-Fi deve-se ser capaz de atingir o serviço de SharePoint, por exemplo usando check URL.	1 min	----	Falha no acesso	3 soft-states

4.2 Composição da medição da disponibilidade

- Access Points
- Servidor de autenticação
- Firewall (PFSense)
- Acesso a serviço de internet
- Acesso a serviço de SharePoint

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903)
SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1553

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1554

5 Correio eletrônico

O serviço de correio eletrônico na ANAC corresponde à solução de Microsoft Exchange 2013.

5.1 Requisitos de monitoração

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
1) Svc Active Directory Topology 2) Svc Anti-spam Update 3) Svc DAG Management 4) Svc Diagnostics 5) Svc EdgeSync 6) Svc Frontend Transport 7) Svc Health Manager 8) Svc Information Store 9) Svc Mailbox Assistants 10) Svc Mailbox Replication 11) Svc Mailbox Transport Delivery 12) Svc Mailbox Transport Submission 13) Svc Replication 14) Svc RPC Client Access 15) Svc Search 16) Svc Search Host Controller 17) Svc Service Host 18) Svc Throttling 19) Svc Transport 20) Svc Transport Log Search	Monitorar em todos os hosts se o serviço está no ar.	3 min	----	Serviço parado.	3 soft-states

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1555

21) Svc Unified Messaging 22) Svc Unified Messaging Call Router					
Exchange Database	O tamanho disponível das databases	5 min	80% usado	90% usado	3 soft-states
Teste de fluxo de mensagem	PowerShell Test-Mailflow	10 min			3 soft-states
Teste de conectividade (OWA)	PowerShell Test-WebServicesConnectivity aplicado sobre toda a infraestrutura de Exchange irá indicar de todos os servidores que devem responder por conectividade quais estão com problema.	5 min	Falha pelo menos 1 servidor	Falha em 100%	3 soft-states
Teste de conectividade (Outlook)	PowerShell Test-OutlookConnectivity aplicado sobre toda a infraestrutura de Exchange irá indicar de todos os servidores que devem responder por conectividade quais estão com problema.	5 min	Falha pelo menos 1 servidor	Falha em 100%	3 soft-states

5.2 Composição da medição da disponibilidade

- Os seguintes serviços do Exchange: Information Store, Active Directory Topology, Transport, Frontend Transport, RPC Client Access.
- Teste de fluxo de mensagem
- Teste de conectividade (OWA)
- Teste de conectividade (Outlook)

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1556

5.3 Referências

- Generate Health Report for an Exchange Server 2016/2013/2010 Environment: https://gallery.technet.microsoft.com/office/Generate-Health-Report-for-19f5fe5f
- Reliability Workbook for Exchange 2010 Mailbox Services (MOF – Microsoft Operations Framework)
- https://testconnectivity.microsoft.com/

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1557

6 Portal Internet ANAC

O portal Internet da ANAC é suportado pela plataforma de CMS Plone e depende de outros componentes tais como repositório de arquivos (NFS) e cache (Varnish).

6.1 Requisitos de monitoração

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Serviços/Processos do Plone	Deve verificar o serviço do Web Server, Application Server e processos do Zope/Plone.	1 min	----	Serviço parado.	3 soft-states
Repositório NFS	Disponibilidade e acesso ao NFS	1 min	----	Acesso com falha	3 soft-states
Serviços do Varnish	Deve verificar o serviço do Varnish.	1 min	----	Serviço parado.	3 soft-states
Serviços do Nginx	Deve verificar o serviço do web server.	1 min	----	Serviço parado.	3 soft-states
URL Principal	Verificar a URL principal do site: http://www.anac.gov.br Deve retornar código HTTP e tempo de resposta. Deve verificar string existente no site da ANAC.	1 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
URL Administrativa	Verificar a URL principal do site: https://www.anac.gov.br/login	1 min	Code 30x ----------	Code 50x ---------- Code 40x ----------	3 soft-states

	Deve retornar código HTTP e tempo de resposta. Deve verificar string existente no site da ANAC.		Tempo de resposta > 3 segundos --- String diferente da esperada	Tempo de resposta > 5 segundos	

6.2 Composição da medição da disponibilidade

- Serviços/Processos do Plone
- Repositório NFS
- Serviços do Varnish
- URL Principal

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903)
SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1558

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1559

7 Intranet ANAC

O portal Intranet da ANAC é suportado pelo Web Server Microsoft Internet Information Service – IIS.

7.1 Requisitos de monitoração

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Serviços/Processos do IIS	Deve verificar o serviço do web server, application server, ou processos do Zope/Plone.	1 min	----	Serviço parado.	3 soft-states
URL Principal	Verificar a URL principal do site: http://intranet.anac.gov.br Deve retornar código HTTP e tempo de resposta. Deve verificar string existente no site da ANAC.	1 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states

7.2 Composição da medição da disponibilidade

- Serviços/Processos do IIS
- URL Principal

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1560

8 Aplicações Web – Corporativas e Departamentais

A monitoração das aplicações Web devem ser realizadas individualmente para cada aplicação conforme requisitos a seguir.

A lista de todas as aplicações corporativas e departamentais consta do inventário de ambiente de TIC da ANAC (ANEXO II).

8.1 Requisitos de monitoração

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Serviço/Processo do servidor de aplicação	Deve monitorar o serviço do web server, application server, processo ou application pool, conforme o caso.	3 min	----	Serviço parado.	3 soft-states
Principais URL (exemplo: login)	Deve realizar um comando GET HTTP/S. Deve retornar o código HTTP da resposta, o tempo de resposta. Para garantir que a resposta se trata da aplicação desejada deve verificar a existência de string específica da aplicação.	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
Banco de dados	Verificar conectividade com o banco de dados. Conexão TCP na porta de cada base de dados.	3 min	----	Não disponível.	3 soft-states
Verificar os Webservices disponibilizados.	Deve realizar um comando GET HTTP/S para WebServices	3 min	Code 30x ----------	Code 50x ---------- Code 40x ----------	3 soft-states

			Tempo de resposta > 3 segundos --- String diferente da esperada	Tempo de resposta > 5 segundos	

8.2 Composição da medição da disponibilidade

- Serviço/Processo do servidor de aplicação
- Principais URL
- Banco de dados
- Verificar os Webservices disponibilizados.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1561

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1562

9 SEI – Sistema Eletrônico de Informações

Sistema de Gestão Eletrônica de Documentos da ANAC, composta por infraestrutura de servidores Web, banco de dados.

9.1 Requisitos de monitoração

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Servidores	Disponibilidade (ping) dos servidores da infraestrutura do SEI	3 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
Web Server / Application Server	Funcionamento dos serviços de Web Server e Application Server (SEI, SIP)	1 min	----	Acesso com falha	3 soft-states
URL Principal	Verificar a URL principal do site: https://www.sistemas.gov.br/sei Deve retornar código HTTP e tempo de resposta. Deve verificar string existente no site da ANAC.	1 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
Serviço de Solr	Funcionamento e disponibilidade do serviço de Solr	1 min	----	Acesso com falha	3 soft-states
Serviço de JOD	Funcionamento e disponibilidade do serviço de JOD	1 min	----	Acesso com falha	3 soft-states
Repositório NFS	Disponibilidade e acesso ao NFS	1 min	----	Acesso com falha	3 soft-states
Webservice do SEI	Funcionamento e disponibilidade do WebService	3 min	----	Falha	3 soft-states
Banco de dados do SEI	Disponibilidade do banco de dados	1 min	----	Falha	3 soft-states

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903)

SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1563

9.2 Composição da medição da disponibilidade

- Disponibilidade dos Servidores da infraestrutura do SEI
- Web Server / Application Server
- URL Principal
- Serviço de Solr
- Serviço de JOD
- Repositório NFS
- Webservice do SEI

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1564

10 Portal de Capacitação EAD (Moodle)

Sistema que fornece serviço de educação a distância (EAD) para usuários internos e externo à ANAC.

10.1 Requisitos de monitoração

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Web Server / Application Server	Funcionamento dos serviços de Web Server e Application Server do Moodle	3 min	----	Acesso com falha	3 soft-states
URL Principal	Verificar a URL principal do site: https://www.sistemas.gov.br/capacitacao Deve retornar código HTTP e tempo de resposta. Deve verificar string existente no site da ANAC.	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
Banco de dados	Disponibilidade do banco de dados	3 min	----	Falha	3 soft-states

10.2 Composição da medição da disponibilidade

- Web Server / Application Server
- URL Principal
- Banco de dados

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1565

11 Sistema de biblioteca (Pergamum)

Sistema de gerenciamento de biblioteca interno da ANAC.

11.1 Requisitos de monitoração

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Web Server / Application Server	Funcionamento dos serviços de Web Server e Application Server do Pergamum	3 min	----	Acesso com falha	3 soft-states
URL Principal	Verificar a URL principal do site: http://intranet.anac.gov.br/biblioteca/index.php Deve retornar código HTTP e tempo de resposta. Deve verificar string existente no site da ANAC.	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
Banco de dados	Disponibilidade do banco de dados	3 min	----	Falha	3 soft-states

11.2 Composição da medição da disponibilidade

- Web Server / Application Server
- URL Principal
- Banco de dados

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1566

12 Portal de colaboração (SharePoint/Project)

Produto utilizado é o SharePoint 2016 e Project Server.

12.1 Requisitos de monitoração

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Web server/Applications Server	O funcionamento dos serviços de Web server e application server em todos os hosts de front-end do SharePoint.	3 min	A definir	A definir	3 soft-states
Bancos de dados	A disponibilidade e o tamanho das bases de dados usadas pelo SharePoint.	3 min	A definir	A definir	3 soft-states
Aplicativos de Serviços: • Conectividade de Dados Corporativos • Aplicativo de Serviços do Excel • SharePoint Server Search • Serviço de Perfil do Usuário • Serviços Performance Point	O funcionamento dos serviços de aplicativos no Farm do SharePoint.	3 min	A definir	A definir	3 soft-states
Serviços de Worflow	O funcionamento e estatísticas de uso dos serviços de workflow	5 min	A definir	A definir	3 soft-states
Serviços de Office WebApps	O funcionamento do Office WebApps	5 min	A definir	A definir	3 soft-states
Serviços do Project Server	O funcionamento do Project Server	3 min	A definir	A definir	3 soft-states

Banco de dados do Project Server	A disponibilidade e o tamanho das bases de dados usadas pelo SharePoint.	3 min	A definir	A definir	3 soft-states

12.2 Composição da medição da disponibilidade

- Web server
- Applications Server
- Bancos de dados
- Serviços de Worflow
- Serviços de Office WebApps
- Serviços do Project Server

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1567

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1568

13 Compartilhamento de Arquivos

O serviço de compartilhamento de arquivos é composto por servidores de arquivos (file share) distribuídos na rede da ANAC, conforme listagem de servidores e seus respectivos compartilhamentos.

13.1 Requisitos de monitoração

Elemento da monitoração	O que monitorar	Frequência	Limite para Alerta	Limite para Incidente	Condição para *hardstate*
Hosts	Disponibilidade (ping) de todos os servidores de arquivos	3 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
Compartilhamento CIFS/SMB	A disponibilidade de todos os compartilhamentos, realizando teste de acesso mediante login e senha próprio NTFS, teste de escrita e leitura.	5 min	----	Falha na verificação / operação	3 soft-states
Compartilhamento CIFS/SMB (estatística)	Número de conexões/arquivos aberto em cada compartilhamento.	5 min	0 conexões	Falha na verificação	3 soft-states

13.2 Composição da medição da disponibilidade

- Disponibilidade dos hosts
- Compartilhamento CIFS/SMB

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1569

14 Skype for Business (Lync)

Solução de comunicação corporativa da ANAC, com recursos de chat, áudio, vídeo, compartilhamento de arquivos e conteúdo.

14.1 Requisitos de monitoração

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Servidores da solução (Farm)	Disponibilidade (ping) dos servidores: Front-end, Edge e backend	3 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
Skype for Business	Processos e serviços da solução Skype for Business em todos os servidores envolvidos	3 min	----	Falha na verificação / operação	3 soft-states
	Disponibilidade do Banco de dados, verificando conexão TCP.	3 min	------	Indisponível	3 soft-states
	Teste do serviço de address book (cmdlet Test-CsAddressBookService) (cmdlet Test-CsAddressBookWebQuery)	10 min	A definir	A definir	3 soft-states
	Validar funções (cmdlet): Test-CsAVConference Test-CsComputer Test-CsGroupIM Test-CsP2PAV Test-CsPresence Test-CsTopology	10 min	A definir	A definir	3 soft-states
	Obter o status de replicação dos servidores	10 min	A definir	A definir	3 soft-states

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1570

	(Cmdlet Get-CsManagementStoreReplicationStatus).				
Office WebApps	Processos e serviços do Office WebApps	3 min	----	Falha na verificação / operação	3 soft-states
	Monitorar estatísticas de uso e qualidade de serviço. Monitorar itens como por exemplo: Jitter, call detailing recording (CDR) data and Quality of Experience (QoE) data.	3 min			3 soft-states

14.2 Composição da medição da disponibilidade

- Servidores da Farm do Skype (ping)
- Serviços e processos
- Validação de funções
- Office WebApps

14.3 Referências

- https://technet.microsoft.com/en-us/library/jj204937.aspx
- https://technet.microsoft.com/pt-br/library/263cf20b-bf2f-4a47-951c-6c5fbd0a9445(v=ocs.15)

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1571

15 Serviço de impressão (print server, OCR)

A manutenção e operação das impressoras é atualmente feita no escopo de contrato de Outsourcing de Impressão. Compete, entretanto, a GEIT/STI a disponibilização e manutenção dos servidores de impressão (spooler server), sendo, portanto, corresponsável pela disponibilidade do serviço de impressão no ambiente da ANAC.

15.1 Requisitos de monitoração

Elemento da monitoração	O que monitorar	Frequência	Limite para Alerta	Limite para Incidente	Condição para *hardstate*
PaperCut	Disponibilidade do servidor (ping)	3 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
	URL da console de administração Deve retornar código HTTP e tempo de resposta. Deve verificar string existente no site da ANAC.	3 min	Code 30x --- Tempo de resposta > 3 segundos --- String diferente da esperada	Code 50x --- Code 40x --- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
Print Service	Serviço/processo do servidor de impressão	3 min	--------	Processo parado --- Falha na verificação	3 soft-states
Impressoras (informativo)	Disponibilidade do servidor (ping)	3 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
	Fila de impressão	5 min	--------	Falha na verificação	3 soft-states

15.2 Composição da medição da disponibilidade

- Servidores de Print Server (ping)
- Servidores de OCR (ping)
- Print Service

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1572

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1573

16 PDC Score (software específico de Aviação Civil)

Trata-se de um sistema especifico para Aviação Civil que apoia as atividades coordenação de Slot em aeroportos brasileiros. É um sistema com contrato de licenciamento e suporte. A GEIT/STI é responsável pela infraestrutura de execução dos sistemas e também realiza o suporte no ambiente da ANAC.

16.1 Requisitos de monitoração

Elemento da monitoração	O que monitorar	Frequência	Limite para Alerta	Limite para Incidente	Condição para *hardstate*
Servidores da solução	Disponibilidade dos servidores (ping)	1 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
OCS Web (portal self-sevice)	URL principal do Sistema.				
PDC Score	Processos do PDC Score nos servidores	1 min	----	Serviço parado.	3 soft-states
	Fluxo de e-mail da caixa coorporativa Deve monitorar a quantidade de e-mail que entram na caixa de hora em hora. Deve monitorar o consumo de e-mail que saem da caixa.	1 hora	----	Falha na verificação ----------	
	Estoque de e-mails na caixa corporativa.	3 min	-----	Mais que 10 e-mails na caixa	3 soft-state

16.2 Composição da medição da disponibilidade

- OCS Web
- Processos do PDC Score

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1574

17 PZRnet (software específico de Aviação Civil)

O PZRNet – Plano de Zoneamento de Ruído (PZR), que está disponível na Internet, permite ao usuário verificar se o imóvel ou terreno respeita as limitações referentes a ruídos nas proximidades do local ou se está localizado em área imprópria.

17.1 Requisitos de monitoração

Elemento da monitoração	O que monitorar	Frequência	Limite para Alerta	Limite para Incidente	Condição para *hardstate*
Servidores	Disponibilidade dos servidores (ping)	3 min	Padrão	Padrão	3 sof-states
Application Server	Processo do application server (Tomcat)	3 min	----	Serviço parado.	3 soft-states
	URL do sistema http://pzrnet.anac.gov.br/ruido/	1 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states

17.2 Composição da medição da disponibilidade

- Servidores da solução
- Aplication Server

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1575

18 Infraestrutura de ALM (Application Lifecycle Management)

.

18.1 Requisitos de monitoração

Elemento da monitoração	O que monitorar	Frequência	Limite para Alerta	Limite para Incidente	Condição para *hardstate*
Microsoft TFS	Disponibilidade dos servidores (ping)	3 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
	Processos do TFS Server, incluindo Application, Builder, Test	3 min	------	Processo parado ---------- Falha na verificação	3 soft-states
	Agentes do TFS, incluindo Build Agent, Test Agent	5 min	------	Agente parado ---------- Falha na verificação	3 soft-states
	Banco de dados das collections, verificando conectividade na porta TCP.	3 min	----	Não disponível.	3 soft-states
	Principal URL http://tfs.anac.gov.br:8080/tfs	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1576

	Web Service http://tfs.anac.gov.br:8080/DefaultCollection/_apis/projects?api-version=2.0	3 min	Code 30x --- Tempo de resposta > 3 segundos --- String diferente da esperada	Code 50x --- Code 40x --- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
	Banco de dados do Data Warehouse/Analytics, verificando conectividade na porta TCP.	3 min	----	Não disponível.	3 soft-states
	Processo do SQL Reporting Service	3 min	----	Serviço parado --- Falha na verificação	3 soft-states
	URL do SQL Reporting Service	3 min	Code 30x --- Tempo de resposta > 3 segundos --- String diferente da esperada	Code 50x --- Code 40x --- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
	(informativo) Quantidade de builds e releases executadas com sucesso. Quantidade de builds e releases executadas com falha.	1 hora			
SonarQube	Processo do application server	3 min	----	Serviço parado	3 soft-states

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1577

				---------- Falha na verificação	
	Principal URL	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
ArtiFactory	Processo do application server	3 min	----	Serviço parado ---------- Falha na verificação	3 soft-states
	Principal URL	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states

18.2 Composição da medição da disponibilidade

- Processos do TFS (application, builders, test)
- Bancos de dados
- Processos do Sonar
- Processos do ArtiFactory

- URL Principais do TFS, Web Service, SonarQube e Artifactory

18.3 Referências

- https://www.visualstudio.com/en-us/docs/integrate/get-started/rest/basics
- https://msdn.microsoft.com/en-us/library/ms252442(v=vs.90).aspx

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1578

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1579

19 Ferramenta de ETL (Power Center)

A ferramenta utilizada na ANAC para rotinas de ETL (Extract, Transform e Load) é o Power Center da empresa Informática. Compete a equipe de infraestrutura garantir a disponibilidade dos servidores virtuais e a execução dos serviços da ferramenta. Compete a equipe de desenvolvimento a elaboração, manutenção e monitoração das rotinas de ETL.

19.1 Requisitos de monitoração

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Power Center	Processos e serviços do Power Center	3 min	------	Processo parado ---------- Falha na verificação	3 soft-state
Processos de ETL	(informativo) Para cada rotina de ETL deve ser verificada o seu resultado de execução (sucesso, falha ou não execução). Possivelmente deve colher estatísticas das execuções, por exemplo, tempo total de execução, número de registros tratados.	Na frequência específica de cada rotina.	Rotina que não executa	Rotina com falha ---------- Falha na verificação	1 soft-state

19.2 Composição da medição da disponibilidade

- Servidores da solução (ping)
- Processos e serviços do Power Center

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1580

20 Talend

Ferramenta utilizada na ANAC para execução de algumas rotinas de ETL (Extract, Transform e Load). Compete a equipe de infraestrutura garantir a disponibilidade dos servidores virtuais e a execução dos serviços da ferramenta. Compete a equipe de desenvolvimento a elaboração, manutenção e monitoração das rotinas de ETL.

20.1 Requisitos de monitoração

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Talend	Processos e serviços do Talend	3 min	------	Processo parado ---------- Falha na verificação	3 soft-state
Processos de ETL	(informativo) Para cada rotina de ETL deve ser verificada o seu resultado de execução (sucesso, falha ou não execução). Possivelmente deve colher estatísticas das execuções, por exemplo, tempo total de execução, número de registros tratados.	Na frequência específica de cada rotina.	Rotina que não executa	Rotina com falha ---------- Falha na verificação	1 soft-state

20.2 Composição da medição da disponibilidade

- Servidores da solução (ping)
- Processos do Talend

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1581

21 Microsoft Datazen

Ferramenta disponibilizada aos usuários para construção de dashboards e KPI a partir das diversas fontes de dados disponíveis.

21.1 Requisitos de monitoração

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Servidores da solução (farm)	Disponibilidade dos servidores (ping)	3 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
Datazen	Processos do Server Core, Web Apps, Rendering Services e Memcache	3 min	-------	Processo parado ---------- Falha na verificação	3 soft-states
	Principal URL https://datazen.anac.gov.br/	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
	Atualizações agendas de dados (Data Retrieval)	Na frequência específica de cada data source.	Rotina que não executa	Rotina com falha ---------- Falha na verificação	1 soft-state

	Disponibilidade dos data sources que se obtém dados em tempo real.	5 min	--------	Fonte de dados indisponível ---------- Falha na conexão	3 soft-states

21.2 Composição da medição da disponibilidade

- Servidores da farm (ping)
- Processos do Server Core, Web Apps, Rendering Services e Memcache
- Principal URL

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903)

SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1582

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1583

22 Qlik Sense

Ferramenta disponibilizada aos usuários para construção de dashboards e KPI a partir das diversas fontes de dados disponíveis.

22.1 Requisitos de monitoração

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Servidores da solução (farm)	Disponibilidade dos servidores (ping)	3 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
Qlik Sense	Processos e serviços do Qlik Sense	3 min	-------	Processo parado ---------- Falha na verificação	3 soft-states
	Verificar a disponibilidade do banco de dados, conectando na porta TCP.	3 min	--------	Conexão indisponível ---------- Falha na verificação	3 soft-states
	Principal URL https://qlik.anac.gov.br/	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
	Atualizações agendas de dados (Data Retrieval)	Na frequência	Rotina que não executa	Rotina com falha	1 soft-state

		específica de cada data source.		---------- Falha na verificação	
	Disponibilidade dos data sources que se obtém dados em tempo real.	5 min	--------	Fonte de dados indisponível ---------- Falha na conexão	3 soft-states

22.2 Composição da medição da disponibilidade

- Servidores da solução (ping)
- Processos e serviços do Qlik Sense
- Banco de dados
- Principal URL

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1584

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1585

23 SAP Business Objects (BO)

Ferramenta de consulta de relatórios disponibilizadas para os usuários da ANAC.

23.1 Requisitos de monitoração

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Servidores da solução	Disponibilidade dos servidores (ping)	3 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
Business Objects	URL Principal http://sparj1206.anac.gov.br:8080/	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states

23.2 Composição da medição da disponibilidade

- Servidores da solução
- URL Principal

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1586

24 Telefonia VoIP

Infraestrutura de Telefonia VoIP, que na ANAC está implementada com tecnologia Cisco.

24.1 Requisitos de monitoração

Elemento da monitoração	O que monitorar	Frequência	Limite para Alerta	Limite para Incidente	Condição para *hardstate*
Call manager	Disponibilidade do Call Manager (ping)	1 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
	(informativo) Ramais registrados (online)	5 min	Zero ramais registrados	Falha na verificação	3 soft-states
Gateway de voz	Disponibilidade dos gateways de voz (ping)	1 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
	(informativo) Status dos canais E1 (telefonia convencional)	1 min			
	(informativo) Qualidade de rede para o serviço VoIP (QoS) Exemplos: Jitter, Packet delay variation (PDV), % perda de pacotes, % de pacotes fora de ordem, % pacotes duplicados.	5 min	A definir	A definir	3 soft-states
Servidor de administração/bilhetagem	Disponibilidade do servidor (ping)	3 min	Padrão	Padrão	3 soft-states

24.2 Composição da medição da disponibilidade

- Disponibilidade dos Call Manager (ping)
- Disponibilidade dos Gateway de voz (ping)

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1587

25 Videoconferência

A ANAC utiliza um solução de videoconferência composta por uma MCU (Polycom RMX 1000) e alguns end-points, na maioria dos casos do modelo Polycom .

25.1 Requisitos de monitoração

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
MCU	Disponibilidade da MCU (ping)	3 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
	Console de administração URL: http://vconf.anac.gov.br	3 min	Code 30x --- Tempo de resposta > 3 segundos --- String diferente da esperada	Code 50x --- Code 40x --- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states

25.2 Composição da medição da disponibilidade

- Disponibilidade da MCU
- Console de administração

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1588

26 Portal Extranet e Acesso Remoto (Microsoft UAG)

Portal da ANAC que por meio de autenticação permite aos usuários previamente autorizados a ter acesso a sistemas que estão disponíveis internamente. É a ferramenta também que permite a disponibilização de acesso remoto a computadores (protocolo RDP).

26.1 Requisitos de monitoração

Elemento da monitoração	O que monitorar	Frequência	Limite para Alerta	Limite para Incidente	Condição para *hardstate*
Servidor do UAG	Disponibilidade dos servidores (ping)	3 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
UAG	URL Principal https://acesso.anac.gov.br/	3 min	Code 30x --- Tempo de resposta > 3 segundos --- String diferente da esperada	Code 50x --- Code 40x --- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states

26.2 Composição da medição da disponibilidade

- Servidor do UAG (ping)
- URL Principal

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1589

27 Serviço SFTP

Serviço de FTP seguro que utiliza certificados de chave assimétrica.

27.1 Requisitos de monitoração

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Servidor de SFTP	Disponibilidade (ping)	3 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
	Processos do serviço SFTP	3 min	-----	Serviço parado ---------- Falha na verificação	3 soft-states
	Conexão ftp/tcp	3 min	------	Falha na conexão	3 soft-states

27.2 Composição da medição da disponibilidade

- Servidor SFTP (ping)
- Processos do serviço SFTP
- Conexão ftp/tcp

27.3 Referências

-

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1590

28 Sistema de compartilhamento de arquivos (OpenUpload)

28.1 Requisitos de monitoração

Elemento da monitoração	O que monitorar	Frequência	Limite para Alerta	Limite para Incidente	Condição para *hardstate*
Servidor de aplicação	Disponibilidade do servidor (ping)	3 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
Sistema Open Upload	Serviço/processo do Servidor Web/Aplicação (Apache/PHP)	3 min	------	Serviço padrado ---------- Falha na verificação	3 soft-states
	Disponibilidade do Banco de dados, verificando conexão TCP.	3 min	------	Indisponível	3 soft-states
	URL Principal https://sistemas.anac.gov.br/arquivos	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states

28.2 Composição da medição da disponibilidade

- Servidor de aplicação (ping)
- Serviço/processo do Servidor Web/Aplicação (Apache/PHP)
- Banco de dados
- URL Principal

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1591

29 Portal de Serviços ANAC (ITSM – CITSmart)

Solução adotada na ANAC para gerenciamento de serviços de TI (ITSM). Também é a solução usada na ANAC para gestão de demandas de modo geral, ofertando serviços administrativos, gráficos, gestão de pessoal, entre outros.

29.1 Requisitos de monitoração

Elemento da monitoração	**O que monitorar**	**Frequência**	**Limite para Alerta**	**Limite para Incidente**	**Condição para *hardstate***
Servidores de solução	Disponibilidade dos servidores (ping)	3 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
CITSmart	Serviço ou processo do Servidor Web e de aplicação	3 min	------	Serviço padrado ---------- Falha na verificação	3 soft-states
	Disponibilidade do Banco de dados, verificando conexão TCP.	3 min	------	Indisponível	3 soft-states
	URL Principal https://sistemas.anac.gov.br/portaldeservicos	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states
	Web service	3 min	Code 30x ----------	Code 50x ---------- Code 40x ----------	3 soft-states

			Tempo de resposta > 3 segundos --- String diferente da esperada	Tempo de resposta > 5 segundos	

29.2 Composição da medição da disponibilidade

- Servidores da solução (ping)
- Serviços e processos do servidor web e de aplicação
- Banco de dados
- URL Principal

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903)

SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1592

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1593

30 WikiANAC (MediaWiki)

30.1 Requisitos de monitoração

Elemento da monitoração	O que monitorar	Frequência	Limite para Alerta	Limite para Incidente	Condição para *hardstate*
Servidores de solução	Disponibilidade dos servidores (ping)	3 min	Padrão	Padrão	3 soft-states
MediaWiki	Serviço ou processo do Servidor Web e de aplicação	3 min	------	Serviço padrado ---------- Falha na verificação	3 soft-states
	Disponibilidade do Banco de dados, verificando conexão TCP.	3 min	------	Indisponível	3 soft-states
	URL Principal https://kbit.anac.gov.br/wiki/	3 min	Code 30x ---------- Tempo de resposta > 3 segundos ---------- String diferente da esperada	Code 50x ---------- Code 40x ---------- Tempo de resposta > 5 segundos	3 soft-states

30.2 Composição da medição da disponibilidade

- Servidores da solução (ping)
- Serviços e processos do servidor web e de aplicação
- Banco de dados
- URL Principal

ANEXO V: NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS (NMSE)

1. Objeto

1.1. Os indicadores têm por objeto o refinamento dos mecanismos de avaliação desta contratação de TI, por meio da aplicação da gestão de níveis de serviços, que será utilizada como mecanismo de ajuste da remuneração da CONTRATADA, atrelada ao alcance dos resultados esperados pela ANAC.

1.2. Os NMSE têm como objetivo o gerenciamento do cumprimento do prazo, da qualidade, do desempenho da CONTRATADA na execução dos serviços, bem como na disponibilidade dos serviços de TIC fornecidos aos usuários de TI da ANAC.

2. Condições Gerais

1.3. A ANAC verificará mensalmente o cumprimento pela CONTRATADA dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE), por meio da apuração dos indicadores previstos, elaborados a partir das informações de tempo e qualidade do serviço prestado, extraídas de diferentes mecanismos de monitoração dos processos de gestão de serviços de TIC, além daquelas informações definidas nas Ordens de Serviço (OS).

1.4. A CONTRATADA reconhece que o não atendimento dos NMSE definidos neste documento pode resultar em impacto adverso e relevante nos negócios e nos sistemas da ANAC.

1.5. A CONTRATADA deverá executar os serviços cumprindo os NMSE para cada indicador, cuja inobservância resultará na redução pecuniária dos valores faturados mensalmente, de acordo com o índice apurado.

1.6. A recorrência no não atingimento de qualquer dos indicadores poderá ensejar também a aplicação das sanções administrativas previstas contratualmente.

1.7. A glosa efetuada em uma ordem de serviço devido a um indicador não exclui a incidência de glosa na mesma ordem de serviço devido a outro indicador. Por exemplo, uma ordem de serviço poderá sofrer glosa por atraso na entrega e por não conformidade técnica.

1.8. As sansões administrativas, entre elas advertência e multa, podem ser aplicadas de forma cumulativa.

1.9. Considera-se recusa qualquer inconsistência encontrada durante a inspeção ou homologação de uma Ordem de Serviço (O.S.), ensejando devolução para providências necessárias. A recusa não interrompe o prazo de execução da O.S.

1.10. A estratégia de fiscalização será definida pela CONTRATANTE e poderá sofrer alterações durante a execução do contrato.

1.11. Toda e qualquer suspensão da execução de demandas ou ordens de serviços pela CONTRATADA deverá ser motivada e prevista nas diretrizes da CONTRATANTE. Suspensões contrárias às diretrizes serão anuladas e não terão qualquer validade.

1.12. Para os cálculos dos NMSE, sempre que necessário, os valores decimais serão arredondados, valendo-se nesse caso de metodologia definida na Resolução nº 866 do IBGE.

1.13. Durante a definição dos indicadores, utilizar-se-ão os seguintes termos:

1.13.1. **Chamado Registrado:** corresponde ao estado em que o suporte de 1º nível recebeu, interpretou e registrou na ferramenta de ITSM a solicitação do usuário. Ou ainda o registro pode ser feito pelo próprio usuário, por meio do portal de autoatendimento.

1.13.2. **Chamado Capturado:** estado em que qualquer técnico obtém para si o tratamento do chamado.

1.13.3. **Chamado Em Atendimento:** estado em que o chamado já capturado está em tratamento pela equipe técnica.

1.13.4. **Chamado Suspenso:** estado em que o atendimento do chamado, por motivo justificado, precisou ser interrompido.

1.13.5. **Chamado Cancelado:** estado em que, por decisão do solicitante ou da equipe técnica da STI/ANAC, o chamado deve ter seu atendimento interrompido.

1.13.6. **Chamado Resolvido:** estado do chamado em que o técnico realizou as atividades técnicas para o atendimento e o coloca à disposição para validação do solicitante ou da equipe técnica da STI/ANAC.

1.13.7. **Chamado Concluído:** estado em que o solicitante ou equipe técnica da STI/ANAC verificam que a solicitação foi atendida e concordam com a conclusão do chamado.

1.13.8. **Reabertura de chamado:** evento em que o solicitante ou equipe técnica da STI/ANAC não entendem que a solicitação foi atendida e assim solicitam a reabertura do chamado. Nessa situação o chamado deve voltar para o estado Em Atendimento.

3. Indicador ITC – Início de Tratamento do Chamado

<table>
<tr><td>1</td><td>Descrição/Objetivo do Indicador</td><td>O tempo de início de tratamento é o tempo transcorrido desde o recebimento efetivo da comunicação do incidente ou solicitação pela CONTRATADA através do Service Desk até o início da primeira ação executada pelo suporte de 1º, 2º ou 3º Nível, seja presencial ou de forma remota.

Para efeito de contagem do início da primeira ação executada, será considerada ação de captura do chamado, ou ação semelhante. A captura do chamado é função da ferramenta de ITSM, na qual o técnico toma para si o tratamento daquele chamado, após registro da solicitação.

Após a devida classificação e priorização, de acordo com a metodologia definida no Termo de Referência, o chamado receberá um valor de prioridade entre 1 e 5, sendo 1 a maior prioridade. O tempo de início de tratamento é definido de acordo com a prioridade, conforme Tabela 1.

Tabela 1 - Tempo de início de tratamento conforme prioridade.
<table>
<tr><th>Prioridade</th><th>Tempo de início de tratamento</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Até 20 minutos</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Em até 40 minutos</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Em até 1 hora</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Em até 2 horas</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Em até 4 horas</td></tr>
</table>

O tempo de início de tratamento será contabilizado em minutos e horas líquidas de acordo com o horário de prestação do serviço definido para a localidade onde se encontra o usuário, equipamento ou serviço de TIC alvo do atendimento.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Meta</td><td>Para cada nível de prioridade, 98% dos chamados com início de tratamento do chamado, conforme prazo definido pela Tabela 1.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Periodicidade</td><td>Apuração mensal, sempre considerando do 1º ao último dia do mês de referência.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Método de Medição (Fórmula)</td><td>O índice de Início de Tratamento de Chamado deve ser calculado individualmente para nível de prioridade.

$$\boldsymbol{ITC_{Px}} = \frac{\boldsymbol{TC_{Px}} - \boldsymbol{CTnIP_{Px}}}{\boldsymbol{TC_{Px}}} \times \mathbf{100}, sendo\ x = \{1, \dots, 5\}$$
ITC_{Px} – Índice percentual de Início de Tratamento de Chamado
TC_{Px} – Total de chamados registrados com prioridade x
$CTnIP_{Px}$ – Total de chamados com tratamento não iniciado dentro do prazo com prioridade x</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Glosa</td><td>A glosa será aplicada de forma individualizada para cada nível de prioridade, conforme graduação indicada na Tabela 2.</td></tr>
</table>

Tabela 2 - Nível de glosa para descumprimento do indicador ITC.

Indicador ITC	Prioridades				
	1	2	3	4	5
100%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
99%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
98%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
97%	2,40%	1,80%	0,90%	0,60%	0,30%
96%	3,20%	2,40%	1,20%	0,80%	0,40%
95%	4,00%	3,00%	1,50%	1,00%	0,50%
94%	4,80%	3,60%	1,80%	1,20%	0,60%
93%	5,60%	4,20%	2,10%	1,40%	0,70%
92%	6,40%	4,80%	2,40%	1,60%	0,80%
91%	7,20%	5,40%	2,70%	1,80%	0,90%
Abaixo de 91%	8,00%	6,00%	3,00%	2,00%	1,00%

$$Glosa\ \boldsymbol{ITC_{geral}} = \sum_{x=1}^{5} Glosa\ \boldsymbol{ITC_{Px}}$$

As glosas acumuladas para os 5 níveis de prioridade, glosa geral para o ITC, serão aplicadas sob a valor mensal total dos serviços de atendimento de Service Desk REMOTO e PRESENCIAL, bem como do serviço de operação de TIC, estando limitada a 20% do somatório desses serviços.

O valor final será arredondado para o inteiro mais próximo, conforme metodologia definida pela Resolução nº 886/66 da Fundação IBGE.

6	Sanção	As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.
7	Exemplos	Exemplo 01: Não atingir a meta para prioridade 4 com Glosa

1º passo: Obter os dados necessários

Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R$ 5.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R$ 10.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC = R$ 30.000,00

Totalização de chamados registrados e atendidos no mês de referência:

	Prioridade				
	1	2	3	4	5
TC_{Px}	*670*	*320*	*44*	*42*	*20*
$CTnIP_{Px}$	*13*	*4*	*0*	*3*	*0*

2º passo: Calcular o ITC_{Px} e arredondar para o número inteiro mais próximo.

	Prioridade				
	1	2	3	4	5
TC_{Px}	*670*	*320*	*44*	*42*	*20*

$CTnIP_{Px}$	*13*	*4*	*0*	*3*	*0*
ITC_{Px}	*98.06%*	*98.75%*	*100.00%*	*92.86%*	*100.00%*
Arred.	*98%*	*99%*	*100%*	*93%*	*100%*

3º passo: Identificar glosa para cada prioridade e calcular a glosa geral

	Prioridade				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
Arred.	*98%*	*99%*	*100%*	*93%*	*100%*
Glosa apurada	***0%***	***0%***	***0%***	***1,40%***	***0%***

$$Glosa\ \boldsymbol{ITC_{geral}} = 0 + 0 + 0 + 1{,}4 + 0 = 1{,}40\%$$

4º passo: Calcular o valor da glosa

Valor dos serviços = 5.000,00 + 10.000,00 + 30.000,00 = R$ 45.000,00

Glosa = R$ 45.000,00 * 1,40%

Glosa = R$ 630,00

4. Indiciador PRC – Prazo de Resolução do Chamado

1	Descrição/Objetivo do Indicador	O prazo de resolução do chamado corresponde ao tempo transcorrido desde o recebimento efetivo da comunicação do incidente ou solicitação pela CONTRATADA através do Service Desk até a resolução final do chamado, executada pelo suporte de 1º, 2º ou 3º Nível, seja presencial ou de forma remota. Este indicador tem por objetivo garantir que os serviços de TI sejam entregues ao usuário dentre de prazos acordados. O Prazo de Resolução do Chamado (PRC), que pode ser incidente ou solicitação, será composto pelo prazo do ITC somado ao Prazo para Execução do Chamado (PEC). O PEC é calculado a partir do evento de captura até o encerramento do chamado, e sua duração para cada serviço é definida no Catálogo de Serviços constante do ANEXO III. O prazo para resolução do chamado será contabilizado em minutos e horas líquidas de acordo com o horário de prestação do serviço definido para a localidade onde se encontra o usuário, equipamento ou serviço de TIC alvo do atendimento. Para as localidades da ANAC em que estará permitida a subcontratação, para torná-la econômica e administrativamente viável, os chamados deverão ser igualmente priorizados de acordo com a metodologia definida no Termo de Referência, porém quando for mandatório o atendimento técnico presencial, o atendimento poderá ser reclassificado e o Prazo para Execução do Chamado (PEC) será acrescido em 4 (quatro) horas úteis. Os chamados somente poderão ser suspensos com justificativa plausível, cabendo à equipe de fiscalização a revisão das justificativa e retirando a suspensão quando esta não for aceita, caso em que o tempo será contabilizado na totalidade.
2	Meta	98% dos chamados atendidos dentro do prazo, conforme Catálogo de Serviços – ANEXO III.
3	Periodicidade	Apuração mensal, sempre considerando do 1º ao último dia do mês de referência.
4	Método de Medição (Fórmula)	O indicador de Prazo de Resolução dos Chamados deve ser calculado da seguinte forma: $$PRC = \frac{TC - CFP}{TC} \times 100$$ PRC – *Índice percentual de Prazo de Resolução dos Chamados* TC – *Total de chamados registrados* CFP – *Total de chamados fora do prazo* O valor final será arredondado para o inteiro mais próximo, conforme metodologia definida pela Resolução nº 886/66 da Fundação IBGE.

<table>
<tr>
<td>5</td>
<td>Glosa</td>
<td>A glosa será aplicada conforme graduação indicada na Tabela 3.

Tabela 3 - Nível de glosa para descumprimento do indicador PRC.
<table>
<tr><th>Demandas executadas dentro do prazo</th><th>Desconto sobre o valor mensal da fatura</th></tr>
<tr><td>≥ 98%</td><td>0%</td></tr>
<tr><td>97%</td><td>3,00%</td></tr>
<tr><td>96%</td><td>4,00%</td></tr>
<tr><td>95%</td><td>5,00%</td></tr>
<tr><td>94%</td><td>6,00%</td></tr>
<tr><td>93%</td><td>7,00%</td></tr>
<tr><td>92%</td><td>8,00%</td></tr>
<tr><td>91%</td><td>9,00%</td></tr>
<tr><td>≤ 90%</td><td>10,00%</td></tr>
</table>
A glosa para o PRC será aplicada sob a valor mensal total dos serviços de atendimento de Service Desk REMOTO e PRESENCIAL, bem como do serviço de operação de TIC, estando limitada a 10% do somatório desses serviços.</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>Sanção</td>
<td>As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>Exemplos</td>
<td>Exemplo 01: Não atingir a meta com Glosa

1º passo: Obter os dados necessários
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R$ 5.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R$ 10.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC = R$ 30.000,00

Totalização de chamados registrados e atendidos no mês de referência:
<table>
<tr><td>Total de chamado (TC)</td><td>1100</td></tr>
<tr><td>Total de chamados fora do prazo (CFP)</td><td>50</td></tr>
</table>
2º passo: Calcular o PRC e arredondar para o número inteiro mais próximo.
$$\boldsymbol{PRC} = \frac{\mathbf{1100 - 50}}{\mathbf{1100}} \times \mathbf{100} = \mathbf{95,4545\%}$$
$$\boldsymbol{PRC_{arred.}} = \mathbf{95\%}$$
3º passo: Calcular o valor da glosa
Valor dos serviços = 5.000,00 + 10.000,00 + 30.000,00 = R$ 45.000,00
Glosa = R$ 45.000,00 * 5,00%
Glosa = R$ 2.250,00</td>
</tr>
</table>

5. Indicador IRC – Índice de reabertura de chamado

1	Descrição/Objetivo do Indicador	O Índice de Reabertura do Chamado (IRC) contabiliza o percentual de eventos de reabertura de chamados quando o usuário dos serviços de TI não tiver sua solicitação ou incidente atendidos a contento. O índice tem por objetivo fazer com que a CONTRATADA execute os serviços com qualidade, evitando assim que os chamados sejam finalizados com a execução incorreta ou incompleta, apenas com objetivo de cumprir o prazo de PRC.
2	Meta	98% dos chamados, independente da prioridade, resolvidos sem que haja reabertura.
3	Periodicidade	Apuração mensal, sempre considerando do 1º ao último dia do mês de referência.
4	Método de Medição (Fórmula)	O Índice de Reabertura de Chamados deve ser calculado da seguinte forma: $$IRC = \frac{TC - ERC}{TC} \times 100$$ IRC – *Índice percentual de Reabertura de Chamados* TC – *Total de chamados concluídos no mês de referência* ERC – *Total de eventos de reabertura ocorridos no conjunto de chamados concluídos no mês de referência* O valor final será arredondado para o inteiro mais próximo, conforme metodologia definida pela Resolução nº 886/66 da Fundação IBGE.
5	Glosa	A glosa será aplicada conforme graduação indicada na **Tabela 4**. **Tabela 4 -** Nível de glosa para descumprimento do indicador IRC. Demandas executadas dentro do prazo / Desconto sobre o valor mensal da fatura ≥ 98% / 0% 97% / 3,00% 96% / 4,00% 95% / 5,00% 94% / 6,00% 93% / 7,00% 92% / 8,00% 91% / 9,00% ≤ 90% / 10,00% A glosa para o IRC será aplicada sob a valor mensal total dos serviços de atendimento de Service Desk REMOTO e PRESENCIAL, bem como do serviço de operação de TIC, estando limitada a 10% do somatório desses serviços.

<table>
<tr><td>6</td><td>Sanção</td><td>As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">7</td><td rowspan="2">Exemplos</td><td>Exemplo 01: Atingir a meta</td></tr>
<tr><td>1º passo: Obter os dados necessários
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R$ 5.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R$ 10.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC = R$ 30.000,00

Totalização de chamados registrados e atendidos no mês de referência:
<table><tr><td>Total de chamado (TC)</td><td>1100</td></tr><tr><td>Total de eventos de reabertura (ERC)</td><td>25</td></tr></table>
2º passo: Calcular o IRC e arredondar para o número inteiro mais próximo.
$$\boldsymbol{IRC} = \frac{\mathbf{1100 - 25}}{\mathbf{1100}} \times \mathbf{100} = \mathbf{97,7273\%}$$
$$\boldsymbol{IRC_{arred.}} = \mathbf{98\%}$$

3º passo: Meta atingida. Não há aplicação de glosa.</td></tr>
</table>

6. Indicador ISU - Índice de Satisfação do Usuário para atendimento de Demandas

1	Descrição/Objetivo do Indicador	Corresponde ao índice percentual de chamados que tenham recebido avaliação ÓTIMO ou BOM, numa escala* de 5 níveis. A pesquisa de satisfação deverá ser feita de forma contínua durante toda a execução do contrato. Aos chamados em que não houver resposta do usuário no prazo estipulado será atribuída a nota máxima. A formulação do questionário a ser aplicado será feita pela STI/ANAC em diretriz própria. O indicador tem objetivo de medir a satisfação dos usuários quanto aos serviços realizados pela CONTRATADA no atendimento de suas demandas. * Escala: ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM, NÃO ATENDIDO
2	Meta	98% dos chamados com avaliação ÓTIMO ou BOM.
3	Periodicidade	Apuração mensal, sempre considerando do 1º ao último dia do mês de referência.
4	Método de Medição (Fórmula)	$$ISU = \frac{TC - CAN}{TC} \times 100$$ *ISU – Índice percentual de chamados bem avaliados (BOM e ÓTIMO)* *TC – Total de chamados concluídos* *CAN – Total de chamados com avaliação negativa (REGULAR, RUIM e NÃO ATENDIDO)* O valor final será arredondado para o inteiro mais próximo, conforme metodologia definida pela Resolução nº 886/66 da Fundação IBGE.
5	Glosa	Para cada 1% (um por cento) do Índice ISU apurado a menor frente à meta, será descontado 1% do valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de Service Desk REMOTO e PRESENCIAL, bem como do serviço de operação de TIC. $$GLOSA = \frac{(\text{Meta} - \text{ISU})}{100} \times FM$$ FM – valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de 1º, 2º e 3º nível. O valor da glosa aplicado por conta desse indicador será limitado a 15% do valor bruto da fatura.
6	Sanção	As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.
		Exemplo 01: Não atingir a meta com Glosa

<table>
<tr>
<td>7</td>
<td>Exemplos</td>
<td>
1º passo: Obter os dados necessários
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R$ 5.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R$ 10.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC = R$ 30.000,00

Totalização de chamados registrados e atendidos no mês de referência:
<table>
<tr><td>Total de chamado (TC)</td><td>1100</td></tr>
<tr><td>Total de chamados com avaliação negativa (CAN)</td><td>60</td></tr>
</table>
2º passo: Calcular o ISU e arredondar para o número inteiro mais próximo.
$$\boldsymbol{ISU} = \frac{\mathbf{1100 - 60}}{\mathbf{1100}} \times \mathbf{100} = \mathbf{95,4545\%}$$
$$\boldsymbol{ISU_{arred.}} = \mathbf{95\%}$$
3º passo: Calcular o valor da glosa
Valor dos serviços = 5.000,00 + 10.000,00 + 30.000,00 = R$ 45.000,00
$$\boldsymbol{GLOSA} = \frac{\mathbf{(98\% - 95\%)}}{\mathbf{100}} \times \mathbf{45.000,00}$$
Glosa = 0,03 x R$ 45.000,00
Glosa = R$ 1.350,00
</td>
</tr>
</table>

7. Indicador VBC – Vinculação na base de conhecimento

<table>
<tr><td>1</td><td>Descrição/Objetivo do Indicador</td><td>Índice de chamados (solicitações e incidentes) que foram executados com o efetivo uso de conhecimentos e procedimentos previamente cadastrados na base de conhecimento. Os principais benefícios da utilização da base de conhecimento são: (1) maior celeridade no atendimento de chamados; (2) padronização das soluções; e (3) garantia para o órgão contratante da manutenção do conhecimento com o órgão.

De acordo com processo de cumprimento de requisição e tratamento de incidentes, a base de conhecimento deve ser consultada e ocorrendo sucesso na busca, o conhecimento deve ser usado e, ao final da resolução, vinculado ao chamado em questão. Caso não seja identificado conhecimento relevante, conforme procedimento de gerenciamento de incidentes a CONTRATADA deve produzir a documentação adequada para o conhecimento.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Meta</td><td>A meta iniciará em 60% dos chamados tratados com vinculação adequada à base de conhecimento e será gradualmente evoluída conforme tabela abaixo, de modo a permitir o aumento da maturidade do processo de gestão do conhecimento pela CONTRATADA:

<table><tr><th>Semestre a partir do início da execução</th><th>Meta</th></tr><tr><td>1º</td><td>60%</td></tr><tr><td>2º</td><td>70%</td></tr><tr><td>3º</td><td>80%</td></tr><tr><td>4º</td><td>90%</td></tr><tr><td>5º em diante</td><td>95%</td></tr></table>
Ressalta-se que ocorrendo a renovação ou prorrogação contratual se manter-se-á a progressão da meta para o indicador VBC.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Periodicidade</td><td>Apuração mensal, sempre considerando do 1º ao último dia do mês de referência.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Método de Medição (Fórmula)</td><td>$$\boldsymbol{VBC = \frac{TC - CNV}{TC} \times 100}$$
VBC – Percentual de chamados vinculados à base de conhecimento
TC – Total de chamado concluídos
CNV – Chamados não vinculados à base de conhecimento</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Glosa</td><td>Para cada 1% (um por cento) do Índice VBC apurado a menor frente à meta, será descontado 1% do valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de Service Desk REMOTO e PRESENCIAL, bem como do serviço de operação de TIC, estando limitada a 10% do somatório desses serviços.

$$\boldsymbol{GLOSA = \frac{(\text{Meta Vigente} - \text{VBC})}{100} \times FM}$$
$\boldsymbol{FM}$ – valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de 1º, 2º e 3º nível.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td>O valor da glosa aplicado por conta desse indicador será limitado a 10% do valor bruto da fatura.</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Sanção</td><td>As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">7</td><td rowspan="2">Exemplos</td><td>Exemplo 01: Não atingir a meta com Glosa, considerando o 1º semestre de contratação.</td></tr>
<tr><td>1º passo: Obter os dados necessários
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R$ 5.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R$ 10.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC = R$ 30.000,00

Totalização de chamados registrados e atendidos no mês de referência:
<table><tr><td>Total de chamado (TC)</td><td>1100</td></tr><tr><td>Total de chamados não vinculados à base de conhecimento (CNV)</td><td>500</td></tr></table>
<u>Meta vigente: 60%</u>

2º passo: Calcular o VBC e arredondar para o número inteiro mais próximo.
$$\boldsymbol{VBC} = \frac{\mathbf{1100 - 500}}{\mathbf{1100}} \times \mathbf{100} = \mathbf{55,5455\%}$$
$$\boldsymbol{VBC_{arred.}} = \mathbf{55\%}$$

3º passo: Calcular o valor da glosa
Valor dos serviços = 5.000,00 + 10.000,00 + 30.000,00 = R$ 45.000,00
$$\boldsymbol{GLOSA} = \frac{(\mathbf{60\% - 55\%})}{\mathbf{100}} \times \mathbf{45.000,00}$$
Glosa = 0,05 x R$ 45.000,00
Glosa = R$ 2.250,00</td></tr>
</table>

8. Indicador VGC – Vinculação na base de dados de gerenciamento de configuração

<table>
<tr><td>1</td><td>Descrição/Objetivo do Indicador</td><td>Índice de chamados (requisições e incidentes) que foram executados com a efetiva vinculação ao ativo de TI a qual se referiu. Os ativos de TI são gerenciados por meio de uma base de dados de gerenciamento de configuração (em inglês, CMDB - Configuration Management DataBase). Os ativos de TI que compõem o CMDB podem ser desde equipamentos, usuários, serviços de TI, até procedimentos e informações relevantes. O que define quais ativos de TI devem ser gerenciados no CMDB é o nível de maturidade do processo de gerenciamento de configuração e a necessidade específica do órgão.

Os principais benefícios da utilização do CMDB são: (1) realizar o controle e padronização de configuração aplicadas aos ativos de TI; (2) permitir o gerenciamento de configuração; (3) facilitar o processo de gerenciamento de mudanças; e (4) fornecer importantes informações operacionais e gerenciais acerca dos ativos de TI.

De acordo com processo de cumprimento de requisição e tratamento de incidentes, ao atender a todos os chamados (requisições e incidentes) deve-se vincular os ativos de TI relevantes.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Meta</td><td>A meta iniciará em 60% dos chamados tratados com vinculação adequada ao CMDB e será gradualmente evoluída conforme tabela abaixo, de modo a permitir o aumento da maturidade do processo de gestão de configuração pela CONTRATADA:

<table><tr><th>Semestre a partir do início da execução</th><th>Meta</th></tr><tr><td>1º</td><td>60%</td></tr><tr><td>2º</td><td>70%</td></tr><tr><td>3º</td><td>80%</td></tr><tr><td>4º</td><td>90%</td></tr><tr><td>5º em diante</td><td>95%</td></tr></table>
Ressalta-se que ocorrendo a renovação ou prorrogação contratual manter-se-á a progressão da meta para o indicador VGC.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Periodicidade</td><td>Apuração mensal, sempre considerando do 1º ao último dia do mês de referência.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Método de Medição (Fórmula)</td><td>$$VGC = \frac{TC - CNV}{TC} \times 100$$
VGC – Índice percentual de chamados vinculados à base de dados de gerenciamento de configuração
TC – Total de chamado concluídos
CNV – Chamados não vinculados ao CMDB</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Glosa</td><td>Para cada 1% (um por cento) do Índice VGC apurado a menor frente à meta, será descontado 1% do valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td>de atendimento de Service Desk REMOTO e PRESENCIAL, bem como do serviço de operação de TIC, estando limitada a 10% do somatório desses serviços.

$$\boldsymbol{GLOSA} = \frac{(\textbf{Meta Vigente} - \textbf{VGC})}{\textbf{100}} \times \boldsymbol{FM}$$
$\boldsymbol{FM}$ – valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de 1º, 2º e 3º nível.

O valor da glosa aplicado por conta desse indicador será limitado a 10% do valor bruto da fatura.</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Sanção</td><td>As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">7</td><td rowspan="2">Exemplos</td><td>Exemplo 01: Não atingir a meta com Glosa, considerando o 3º semestre de contratação.</td></tr>
<tr><td>1º passo: Obter os dados necessários
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R$ 5.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R$ 10.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC = R$ 30.000,00

Totalização de chamados registrados e atendidos no mês de referência:
<table>
<tr><td>Total de chamado (TC)</td><td>1100</td></tr>
<tr><td>Total de chamados não vinculados ao CMDB (CNV)</td><td>300</td></tr>
</table>
Meta vigente: 80%

2º passo: Calcular o VGC e arredondar para o número inteiro mais próximo.
$$\boldsymbol{VGC} = \frac{\textbf{1100} - \textbf{300}}{\textbf{1100}} \times \textbf{100} = \textbf{72,7273\%}$$
$$\boldsymbol{VGC_{arred.}} = \textbf{73\%}$$

3º passo: Calcular o valor da glosa
Valor dos serviços = 5.000,00 + 10.000,00 + 30.000,00 = R$ 45.000,00
$$\boldsymbol{GLOSA} = \frac{(\textbf{80\%} - \textbf{73\%})}{\textbf{100}} \times \textbf{45.000,00}$$
Glosa = 0,07 x R$ 45.00,00
Glosa = R$ 3.150,00</td></tr>
</table>

9. Indicador DSTI – Disponibilidade de Serviço de TI

1	Descrição/Objetivo do Indicador	Demonstra a boa operação dos serviços e soluções de TI, estando estes disponíveis e em boas condições de utilização para os usuários internos e externos dos serviços de TI da ANAC. A disponibilidade dos serviços de TI deve ser monitorada sob a perspectiva de uma solução composta por diversos componentes, verificados sob a ótica do que pode indicar indisponibilidade para o usuário. A indisponibilidade pode ser absoluta, quando a situação não permite ao usuário fazer uso do serviço de TI, ou pode ser parcial, quando a situação causa falha de parte das funcionalidades ou degradação de desempenho. Para efeito de indisponibilidade serão igualmente contabilizadas as indisponibilidades absolutas e as parciais. A ferramenta de monitoração, além de permitir monitorar adequadamente o agrupamento que formará o conceito do serviço de TI, deve ser capaz de gerenciar os períodos de indisponibilidade detectados. A ferramenta deverá ainda permitir o registro da causa da indisponibilidade bem como classificar quanto a sua reponsabilidade, se atribuída à CONTRATADA ou a terceiros, ou ainda fruto de manutenção programada. O indicador DSTI deverá desconsiderar as manutenções programadas e as indisponibilidades que tenham sido atribuídas a terceiros. Os serviços de TI serão classificados em dois possíveis regimes de operação: 24x7 (24 horas por dia, em 7 dias por semana) ou 15x5 (15 horas por dia, nos 5 dias úteis da semana), sendo que 15x5 corresponde ao horário de 7:00 as 22:00. Quanto à criticidade, os serviços de TI serão classificados em CRÍTICOS e NÃO CRÍTICOS. A classificação dos Serviços de TI está definida no ANEXO IV – Método de Monitoração dos Serviços de TI, porém poderá ser ajustada conforme necessidade do negócio, respeitados os prazos definidos no Termo de Referência.
2	Meta	Serviços CRÍTICOS: 99,7% Serviços NÃO CRÍTICOS: 99,3%
3	Periodicidade	Apuração mensal, sempre considerando do 1º ao último dia do mês de referência.
4	Método de Medição (Fórmula)	A disponibilidade será apurada individualmente para cada Serviço de TI conforme listagem constante do ANEXO II e ANEXO IV.
		$$DSTI = \frac{(HTP - \sum HIP)}{HTP} \times 100$$ *DSTI – Índice percentual da disponibilidade apurada do serviço de TI.*

		HTP – Horas totais no período. *HIP = Horas de indisponibilidade no período* As horas de indisponibilidade no período (HIP) será o somatório de todos os períodos de indisponibilidades ocorridas no período. Não serão considerados para efeitos de cálculo de indisponibilidade aquelas por conta de manutenção programa (HMP) e por conta de eventos de terceiros (HIT). OBS: O valor resultante da equação acima será arredondado para uma casa decimal, conforme metodologia definida pela Resolução nº 886/66 da Fundação IBGE.
5	Glosa	Para cada 0,1% (um décimo de por cento) da Disponibilidade apurada a menor frente à meta de disponibilidade, será descontado 0,1% (um décimo de por cento) do valor bruto da fatura mensal referente aos serviços de operação de TIC e Monitoração. $$\boldsymbol{Glosa_s = \left(\frac{Meta - DSTI}{0,1}\right) * (FM * 0,1\%), \qquad s = \{1,..,n\}}$$ $\boldsymbol{Glosa_s}$ **=** *Glosa individual para o serviço* $\boldsymbol{S_i}$ *FM = Valor bruto da fatura mensal referente aos serviços de operação de TIC e Monitoração* $\boldsymbol{n}$ **=** *número total de serviços de TIC* A glosa máxima (GLOSA) por conta do indicador DSTI será composta pelo somatório das glosas individuais para cada serviço. $$GLOSA = \sum_{s=1}^{n} Glosa_s$$ O valor da glosa geral (GLOSA) aplicada por conta desse indicador será limitado a 30% do valor bruto da fatura mensal referente aos serviços de operação de TIC e Monitoração, sendo esta a glosa efetiva.
6	Sanção	As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.
		Exemplo 01: Não atingir a meta para alguns serviços com Glosa

7 Exemplos

1º passo: Obter os dados necessários

Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC = R$ 30.000,00

Fatura Mensal dos serviços de Monitoração de TIC = R$ 10.000,00

Listagem dos serviços de TI, suas respectivas classificações de Criticidade e regime de disponibilidade, a totalização de horas de HTP, HMP, HIP e HIT.

Serviços de TI	Classificação	Meta de Disp.	Regime de func.	HTP	HIP	*HMP**	*HIT**
Serviço 1	CRÍTICO	99,7%	24x7	744	20	*6*	*2*
Aplicação 2	CRÍTICO	99,7%	24x7	744	12,6	*0*	*5,2*
Serviço 3	CRÍTICO	99,7%	15x5	330	1	*2*	*2*
Aplicação 4	NÃO CRÍTICO	99,3%	24x7	744	7	*6*	*2*
Aplicação 5	NÃO CRÍTICO	99,3%	15x5	330	22	*1*	*2*
Serviço 6	NÃO CRÍTICO	99,3%	15x5	330	0	*0*	*0*

* OBS: As variáveis HMP e HIT, não serão aplicadas no cálculo do índice de disponibilidade DSIT. Elas terão apenas efeito informativo.

2º passo: Calcular o índice DSTI individualmente para cada serviço e arredondar para uma casa decimal.

Para efeito explicativo, o cálculo aplicado de DSTI para o "Serviço 1" seria:

$$\boldsymbol{DSTI = \frac{(744 - 20)}{744} \times 100 = 97,3118\%}$$

$$\boldsymbol{DSTI_{arred.} = 97,3\%}$$

Realiza-se o mesmo cálculo para os demais serviços.

Serviços de TI	DSTI apurado	DSTI arredondado	Disponibilidade Geral*
Serviço 1	97,3118%	97,3%	96,2%
Aplicação 2	98,3065%	98,3%	97,6%
Serviço 3	99,6970%	99,7%	98,5%
Aplicação 4	99,0591%	99,1%	98,0%
Aplicação 5	93,3333%	93,3%	92,4%
Serviço 6	100,0000%	100,0%	100,0%

** OBS: A disponibilidade geral considera no seu cálculo, além das HIP, as HMP e HIT, e nesse caso é apenas informativa.*

3º passo: Calcular o valor da glosa individualmente para cada serviço

Para efeito explicativo, o cálculo de glosa para o "Serviço 1" seria:

$$\boldsymbol{Glosa_s = \left(\frac{99,7 - 97,3}{0,1}\right) * (R\$\ 40.000,00 * 0,1\%)}$$

$$\boldsymbol{Glosa_s = 960,00}$$

Realiza-se o mesmo cálculo para os demais serviços.

Serviços de TI	Classificação	Meta DSTI	DSTI apurado	Glosa
Serviço 1	CRÍTICO	99,7%	97,3%	R$ 960,00
Aplicação 2	CRÍTICO	99,7%	98,3%	R$ 560,00
Serviço 3	CRÍTICO	99,7%	99,7%	R$ -
Aplicação 4	NÃO CRÍTICO	99,3%	99,1%	R$ 80,00
Aplicação 5	NÃO CRÍTICO	99,3%	93,3%	R$ 2.400,00
Serviço 6	NÃO CRÍTICO	99,3%	100,0%	R$ -

4º passo: Obter o valor da glosa geral (GLOSA)

$$GLOSA = 960{,}00 + 560{,}00 + 0{,}00 + 80{,}00 + 2.400{,}00 + 0{,}00$$

$$\boldsymbol{GLOSA = R\$\,4.000{,}00}$$

10. Indicador INCT – Índice de Não Conformidades Técnicas

1	Descrição/Objetivo do Indicador	Demonstra o bom desempenho técnico e a aderência às boas práticas de TI, documentação e manuais de produtos de TI, além da aderência às normas e diretrizes definidas pela STI/ANAC. Este indicador será contabilizado para todos os serviços continuados, incluindo 1º, 2º e 3º níveis e monitoração. O Índice de Não Conformidade Técnica (INCT) será contabilizado pelo número de registros feitos pela equipe técnica da ANAC quanto à não aderência aos instrumentos citados anteriormente. O registro e tratativa das não conformidades técnicas serão feitas conforme procedimento definidos Termo de Referência. Após o registro, a CONTRATADA terá o prazo de 5 dias úteis para corrigir a não conformidade ou justificar a sua não procedência. Não serão contabilizados no INCT as não conformidades que a CONTRATADA demonstrar serem improcedentes. Em todos os outros casos, será considerado uma ocorrência de não conformidade técnica.
2	Meta	INCT ≤ 5 (cinco) ocorrências mensais. Não Conformidades Técnicas corrigidas no prazo.
3	Periodicidade	Apuração mensal, sempre considerando do 1º ao último dia do mês de referência.
4	Método de Medição (Fórmula)	Contagem das ocorrências de não conformidade técnica. Para contagem será considerada a data de resolução da não conformidade técnica.
5	Glosa	0,5% (cinco décimos de por cento) para cada ocorrência de não conformidade técnica acima da meta, aplicado sob a fatura mensal bruta referente aos serviços continuados de 1º, 2º e 3º níveis e de monitoração. 1,0% (um por cento) para cada ocorrência de não conformidade técnica acima da meta, que não tenha sido resolvida ou justificada no prazo. $$GLOSA = (NCTa \times 0{,}5\% \times FM) + (NCTb \times 1{,}0\% \times FM)$$ $NCTa$ – Quantidade de não conformidade técnica acima do limite $NCTb$ – Quantidade de não conformidade técnica não resolvidas no prazo FM – valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de 1º, 2º e 3º nível, e monitoração. O valor da glosa aplicada por conta desse indicador será limitado a 10% do valor da fatura mensal bruta referente aos serviços continuados de 1º, 2º e 3º níveis e de monitoração.

<table>
<tr><td>6</td><td>Sanção</td><td>As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.</td></tr>
<tr><td rowspan="6">7</td><td rowspan="6">Exemplos</td><td>Exemplo 01: Apresentar 3 (três) ocorrências de não conformidade técnica corrigidas no prazo, sem aplicação de glosa</td></tr>
<tr><td>Nesse exemplo, para um mês hipotético, a equipe técnica da ANAC verificou 3 (três) ocorrências de não conformidade técnica e estas foram corrigidas pela contratada no prazo estipulado.

Nesse caso o INCT = 3, menor que o limite definido que é de 5 (cinco). Sendo assim, a meta foi atingida e não caberá glosa.</td></tr>
<tr><td>Exemplo 02: Apresentar 8 (oito) ocorrências de não conformidade técnica corrigidas no prazo, com aplicação de glosa</td></tr>
<tr><td>Nesse exemplo, para um mês hipotético, a equipe técnica da ANAC verificou 8 (três) ocorrências de não conformidade técnica e estas foram corrigidas pela contratada no prazo estipulado.

Nesse caso o INCT = 8, acima do limite. Deverá haver aplicação de glosa.

1º passo: Obter os dados necessários
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R$ 5.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R$ 10.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC = R$ 30.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Monitoração de TIC = R$ 10.000,00
Total = R$ 55.000,00

<table><tr><th></th><th>Qtde</th></tr><tr><td>Ocorrências de não conformidade acima do limite</td><td>3</td></tr><tr><td>Ocorrências de não conformidade fora do prazo</td><td>0</td></tr></table>
2º passo: Calcular o percentual de glosa

Glosa = (3 x 0,5% x 55.000,00) + (0 x 1,0% x 55.000,00)
Glosa = R$ 825,00.</td></tr>
<tr><td>Exemplo 03: Apresentar 8 (oito) ocorrências de não conformidade técnica, sendo 2 (duas) corrigidas após o prazo, com aplicação de glosa</td></tr>
<tr><td>Nesse exemplo, para um mês hipotético, a equipe técnica da ANAC verificou 8 (oito) ocorrências de não conformidade técnica, sendo que 6 (seis) delas foram corrigidas pela contratada no prazo estipulado e 2 (duas) não foram.

Nesse caso o INCT = 8, acima do limite. Deverá haver aplicação de glosa.

1º passo: Obter os dados necessários
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R$ 5.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R$ 10.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC = R$ 30.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Monitoração de TIC = R$ 10.000,00
Total = R$ 55.000,00</td></tr>
</table>

	Qtde
Ocorrências de não conformidade acima do limite	3
Ocorrências de não conformidade fora do prazo	2

2º passo: Calcular o percentual de glosa

Glosa = (3 x 0,5% x 55.000,00) + (2 x 1,0% x 55.000,00)
Glosa = R$ 1.925,00.

Exemplo 04: Apresentar 4 (quatro) ocorrências de não conformidade técnica, sendo 1 (uma) corrigidas após o prazo, com aplicação de glosa

Nesse exemplo, para um mês hipotético, a equipe técnica da ANAC verificou 4 (quatro) ocorrências de não conformidade técnica, sendo que 1 (uma) delas não foi corrigida no prazo.

Nesse caso o INCT = 4, menor que o limite definido que é de 5 (cinco). Porém uma foi resolvida fora do prazo, assim terá glosa.

1º passo: Obter os dados necessários

Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R$ 5.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R$ 10.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC = R$ 30.000,00
Fatura Mensal dos serviços de Monitoração de TIC = R$ 10.000,00
Total = R$ 55.000,00

	Qtde
Ocorrências de não conformidade acima do limite	0
Ocorrências de não conformidade fora do prazo	1

2º passo: Calcular o percentual de glosa

Glosa = (0 x 0,5% x 55.000,00) + (1 x 1,0% x 55.000,00)
Glosa = R$ 550,00.

11. Indicador IAEP – Indicador de Atraso na Entrega de Projetos

1	Descrição/Objetivo do Indicador	O Índice de Atraso na Entrega de Projetos (IAEP) demonstra o cumprimento dos prazos acordados para as Ordens de Serviço (O.S.) relativas a demandas específicas e de projetos. O objetivo é garantir que a CONTRATADA execute as demandas e entregue os produtos dos projetos nos prazos acordados. Para fins de cálculo do NMSE, a conclusão da O.S. será o momento da entrega para fiscalização, que corresponde à emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP). Neste momento, a contagem do prazo de execução será interrompida. Caso a fiscalização resulte em recusa e couber correção aos serviços executados, o prazo de conclusão da ordem de serviço voltará a contar a partir da interrupção. O prazo será previamente definido em dias úteis e constará da Ordem de Serviço. Na contagem dos prazos, será desconsiderado o primeiro dia do intervalo.
2	Meta	Ordem de Serviço executada dentro do prazo acordado.
3	Periodicidade	Apuração após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD) da O.S. pela STI/ANAC.
4	Método de Medição (Fórmula)	A medição do indicador será feita em duas etapas, sendo a primeira etapa determinante para verificar se houve atraso. $$DEA = dE - dF$$ *DEA – Dias de Efetivo Atraso expresso em dias úteis* *dE – Data da Efetiva entrega* *dF – Data de Fim prevista* Se $DEA < 0$, considera-se $DEA = 0$. $$IAEP = \frac{DEA}{dF - dI}$$ *IAEP – Indicador de Atraso da Entrega de Projeto* *dI – Data de Início prevista* *dF – Data de Fim prevista* No cálculo do DEA e do IEAP serão desconsiderados os finais de semana e feriados.

<table>
<tr><td></td><td></td><td>O valor final do IEAP será arredondado para quatro casas decimais, conforme metodologia definida pela Resolução nº 886/66 da Fundação IBGE.</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Glosa</td><td>$$Glosa = VOS \times 0{,}4 \times IAEP$$
IAEP – Indicador de Atraso da Entrega de Projeto
VOS – Valor da Ordem de Serviço

O valor da glosa aplicada por conta desse indicador será limitado a 30% do valor da ordem de serviço.</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Sanção</td><td>As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.</td></tr>
<tr><td>7</td><td>Exemplos</td><td>Exemplo 01: Ordem de serviço executada fora do prazo
1º passo: Obter os dados necessários
<table><tr><td>Data de Início prevista (dI)</td><td>05/06/2017</td></tr><tr><td>Data de Fim prevista (dF)</td><td>30/06/2017</td></tr><tr><td>Valor da Ordem de Serviço</td><td>R$ 5.000,00</td></tr><tr><td>Data da Entrega Efetiva (dE)</td><td>10/07/2017</td></tr></table>2º passo: Calcular DEA
$$DEA = 10/07/2017 - 30/06/2017$$
$$DEA = 10$$
Indica que houve atraso de 10 dias úteis frente ao prazo de entrega.
3º passo: Calcular o indicador IEAP e arredondar o resultado.
$$IAEP = \frac{10}{30/06/2017 - 05/06/2017}$$
$$IAEP = \frac{10}{21} = 0{,}476109$$
$$IAEP_arred = 0{,}4761$$
4º passo: Calcular o valor da glosa
$$Glosa = 5.000{,}00 \times 0{,}4 \times 0{,}4761$$
$$Glosa = R\$\ 952{,}20$$</td></tr>
</table>

12. Indicador IQEP - Indicador de Qualidade das Entregas de Projeto

1	Descrição/Objetivo do Indicador	O Indicador de Qualidade das Entregas de Projeto (IQEP) demonstra as deficiências nos aspectos de planejamento e execução técnica das Ordens de Serviço (O.S.) para demandas específicas e de projetos. O indicador irá contabilizar a quantidade de recusas para cada ordem de serviço de projeto. Uma recusa se caracteriza por cada evento de entrega do projeto em que o demandante e a equipe de fiscalização verificaram uma ou mais inconformidades frente ao serviço demandado e aos padrões técnicos estabelecidos. Não caberá ao demandante ou equipe de fiscalização, para cada evento de recusa, indicar todas as inconformidades presentes na entrega, sendo obrigação da CONTRATADA a execução dos serviços conforme padrões exigidos. Ou seja, a cada evento de entrega, novas inconformidades podem ser apontadas. O objetivo deste indicador é garantir que a CONTRATADA execute as demandas e entregue os produtos dos projetos com bom padrão de qualidade. Para fins de cálculo do NMSE, a conclusão da O.S. será o momento da entrega para fiscalização, que corresponde à emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP) para cada Ordem de Serviço Específica. O prazo será previamente definido e constará da Ordem de Serviço.
2	Meta	Ordem de Serviço executada sem ocorrências de recursa (IQEP = 0).
3	Periodicidade	Apuração após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD) da O.S. pela STI/ANAC.
4	Método de Medição (Fórmula)	IQEP = Quantidade de Recusas
5	Glosa	Será aplicada 5% (cinco por cento) para cada recusa. $$Glosa = VOS \times (IQEP * 0{,}05)$$ *IQEP – Indicador de Qualidade das Entregas de Projeto* *VOS – Valor da Ordem de Serviço Específica* O valor da glosa aplicada por conta desse indicador será limitado a 20% do valor da ordem de serviço.
6	Sanção	As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.
		Exemplo 01: Ordem de Serviço concluída com recusas

<table>
<tr>
<td>7</td>
<td>Exemplos</td>
<td>1º passo: Obter os dados necessários

<table>
<tr><td>Valor da Ordem de Serviço</td><td>R$ 5.000,00</td></tr>
<tr><td>IQEP</td><td>3</td></tr>
</table>

2º passo: Calcular a glosa
$$Glosa = 5.000 \times (3 * 0{,}05)$$
$$Glosa = R\$\ 750{,}00$$</td>
</tr>
</table>

ANEXO VI: PERFIS PROFISSIONAIS

1 CONDIÇÕES GERAIS

DOS PERFIS PROFISSIONAIS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1. Para que haja garantia de qualidade no serviço executado e modernização das metodologias de Gestão de TI, a CONTRATADA deverá manter profissionais qualificados nas áreas funcionais, que deverão ser gerenciados exclusivamente pelo representante técnico da empresa CONTRATADA, de forma que o CONTRATANTE possa obter o menor tempo de resposta para quaisquer incidentes ocorridos no seu ambiente de Infraestrutura tecnológica, bem como alcançar a excelência nos serviços de TI.

1.2. Esses recursos humanos deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da ANAC e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança, sendo possível, execução ou operacionalização remota.

1.3. Para tanto, salienta-se que essa responsabilidade de formação da equipe de profissionais é exclusiva da empresa CONTRATADA.

1.4. As equipes deverão ser dimensionadas pela(s) empresa(s) CONTRATADA(s) de forma a atender as demandas de acordo com os níveis de serviço estabelecidos no contrato.

1.5. Será de responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento da legislação trabalhistas e outras específicas para os profissionais que prestarão o serviço nas dependências da ANAC ou remotamente.

1.6. Para fins de entendimento, especialização trata-se de título de pós-graduação latu-sensu com no mínimo 360 horas. Serão aceitos títulos de Mestrado ou Doutorado para o atendimento dos perfis exigidos.

1.7. Durante a vigência e execução dos serviços, a CONTRATADA se obriga a manter profissionais com as qualificações abaixo especificadas. As competências descritas podem estar presentes em diversos profissionais, ou acumuladas em um mesmo colaborador, cabendo a CONTRATADA manter o número adequado de prestadores para cada serviço, objetivando a garantia dos níveis de serviço.

1.8. Durante a vigência do contrato e execução dos serviços, a CONTRATADA deverá manter um banco de profissionais que atendam todos os requisitos de formação, treinamentos, certificações e experiencia, para os profissionais alocado exclusivamente para o contrato, ou para os profissionais que prestam serviços sob demanda, ainda que em determinado momento não haja serviço ou solução de TI que demande algum conhecimento exigido.

1.9. No processo de credenciamento e habilitação dos integrantes da equipe deverá ser apresentado ao fiscal técnico do contrato:

a) Os dados pessoais do profissional, necessários para o cadastramento no banco de dados de colaboradores da ANAC, bem como criação das credenciais de acesso a rede de computadores;
b) a documentação comprobatória do atendimento aos requisitos profissionais; e
c) o Termo de Ciência e Responsabilidade assinado de punho pelo profissional.

1.10. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente relatório de profissionais habilitados atualizado e que demonstre a manutenção da equipe requerida e das

condições de habilitação de cada profissional.

1.11. A CONTRATADA deverá apresentar no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a partir da assinatura do contrato, carta de apresentação juntamente com os documentos comprobatórios (certificados oficiais) contendo os respectivos dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional de todos os seus profissionais que serão alocados na execução de serviços no CONTRATANTE.

1.12. O ANAC poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por profissionais que não atendam aos requisitos aqui especificados.

1.13. A comprovação dos requisitos poderá ser realizada por:

a) apresentar original e cópia de certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma;

b) declaração/ atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou a entrega do currículo assinado pelo profissional e validado pela CONTRATADA;

c) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);

d) contrato de trabalho;

1.14. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas.

1.15. A CONTRATADA deverá promover, no prazo máximo de 6 (seis) meses, a atualização das certificações de seus profissionais caso haja atualização de versão ou migração para uma nova solução de TI devido a modernização do ambiente tecnológico do CONTRATANTE, sempre que esta indicar necessário. Este prazo se iniciará a partir da atualização do ambiente tecnológico.

1.16. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.

1.17. A critério da equipe de fiscalização, poderão ser avaliadas e eventualmente aceitas comprovações adicionais de experiência ou composições de certificações, desde que apresentadas pela CONTRATADA de forma fundamentada e justificada em substituição às indicadas na tabela de certificações dos profissionais.

1.18. Poderão ainda ser aceitas certificações ou experiências bem documentadas, avaliadas como equivalentes pela equipe de fiscalização, por serem em produto assemelhado ou por evidenciarem longa experiência, ou qualquer outro motivo considerado aceitável, a exclusivo e discricionário critério da STI/ANAC.

1.19. A CONTRATADA deverá indicar um profissional responsável pela gestão administrativa da equipe e dos serviços do presente edital (Preposto), em horário comercial na sede do ANAC e acessível nos demais horários, devendo indicar ao menos um substituto para momentos de ausência ou indisponibilidade.

1.20. As funções de Preposto, Coordenador de Service Desk e Coordenador Técnico, não poderão ser acumulados por um mesmo profissional, em nenhuma combinação delas. Excepcionalmente será permitida a acumulação em caso de férias, ausências de curto período ou em caso furtuito, desde que comunicado por e-mail tempestivamente ao gestor do contrato, indicando o prazo de início e fim.

1.21. Para os requisitos de experiência profissional serão admitidas as somas de diversas experiências, desde que não simultâneos, para a comprovação do tempo mínimo.

2 Coordenador de Service Desk

2.1 Formação:

- Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.

2.2 Treinamentos/Certificações:

- Certificação ITIL Foundation v3 ou superior;
- Curso ou Certificação “HDI SCTL - Support Center Team Lead” ou superior.
- Curso e certificação ITIL® intermediário “SOA - Service Offerings and Agreements”

2.3 Experiência:

- Experiência mínima de 10 (dez) anos na área de Tecnologia da Informação;
- Experiência profissional mínima de 5 (cinco) anos de atuação como gerente ou supervisor de equipe técnica de Tecnologia da Informação, com experiência de atuação em processos ITIL.

3 Coordenador Técnico

3.1 Formação:

- Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.

3.2 Treinamentos/Certificações:

- Certificação ITIL Foundation v3 ou superior.
- Curso e Certificação ITIL® intermediário – Operational Support and Analysis Capability (OSA).
- Curso e Certificação ITIL® intermediário – Planning, Protection and Optimization (PPO).
- Certificação PMP – Project Management Professional emitido pelo PMI – Project Management Institute;

3.3 Experiência:

- Experiência mínima de 10 (dez) anos na área de Tecnologia da Informação;
- Experiência mínima de 4 (quatro) anos desempenhando papel de Analista, em ao menos uma das tecnologias das torres sob a sua coordenação.
- Experiência profissional mínima de 5 (cinco) anos de atuação como gerente ou supervisor de equipe técnica de Tecnologia da Informação, com experiência de atuação em processos ITIL.

4 Suporte Remoto de TI – Service Desk

4.1 Formação:

- Nível Superior/Tecnólogo em curso na área de Tecnologia da Informação.

4.2 Treinamentos/Certificações:

- Sistema Operacional Windows 7 ou superior;
- Microsoft Office 365;
- Curso de competências em service desk;
- Carga-horária mínima de 8 (oito) horas para cada curso, totalizando 24 horas ou ao menos 1 curso com carga horária mínima de 20 horas.

4.3 Experiência:

- Experiência mínima de 3 (três) ano no atendimento a usuários de TI visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção física e lógica de estações de trabalho dos usuários, incluindo, mas não se limitando, a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao primeiro nível de suporte técnico;
- Experiência de pelo menos 6 (seis) meses em suporte remoto e domínio das técnicas de atendimento por telefone;
- Experiência mínima de 2 (dois) anos em manutenção de microcomputadores, com sistema operacional Windows e software de automação de escritório Microsoft Office.

5 Suporte Presencial de TI – Service Desk:

5.1 Formação:

- Nível Superior/Tecnólogo em curso na área de Tecnologia da Informação.

5.2 Treinamentos/Certificações:

- Sistema Operacional Windows 7 ou superior;
- Microsoft Office 365;
- Curso de competências em service desk;
- Curso técnico de manutenção de hardware de microcomputadores;
- Carga-horária mínima de 8 (oito) horas para cada curso, totalizando 32 horas ou ao menos 1 curso com carga horária mínima de 20 horas.

5.3 Experiência:

- Experiência mínima de 1 (um) ano de atuação em atividade de suporte presencial com a utilização e gerenciamento avançado de redes locais, softwares de pacotes de escritório e aplicativos comuns;
- Experiência mínima de 2 (dois) anos em manutenção de microcomputadores, com sistema operacional Windows e software de automação de escritório Microsoft Office.

6 Monitoração de Ambiente Tecnológico (NOC)

6.1 Formação:

- Ao menos 1 profissional com Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação por turno de monitoramento;
- Os demais profissionais deverão ter Nível Superior concluído em área de Tecnologia da Informação conforme condições anteriores, ou ao menos estar efetivamente cursando a graduação na área de TI.

6.2 Treinamentos/Certificações:

- Ao menos 1 profissional com certificação ITIL Foundation V3 ou superior em cada horário de monitoramento;
- Treinamento na(s) ferramenta(s) de Monitoramento fornecida pela CONTRATADA, com carga horária mínima de 08 (oito) horas para todos os profissionais.

6.3 Experiência:

- Experiência mínima de 2 (dois) anos com monitoramento de ambiente ou monitoramento de eventos de segurança da informação e conhecimentos básicos sobre os mecanismos e protocolos de monitoramento e gerência de TI.

7 Operação de Infraestrutura De TIC (3º Nível)

Para as torres de Serviço de Operação de Infraestrutura são previstos dois perfis (perfil A e perfil B), sendo necessária a existência em quadro próprio da CONTRATADA de ao menos um profissional para cada perfil em cada torre de serviço de Operação de Infraestrutura.

Além dos requisitos abaixo, que devem ser atendidos por todos os profissionais de Operação de Infraestrutura de TIC, em ambos os perfis, para cada torre de serviço são necessários conhecimentos específicos, conforme tabela abaixo.

7.1 Formação:

Todos os profissionais devem possuir Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.

7.2 Treinamentos/Certificações:

Todos os profissionais devem possuir Certificação ou Curso de ITIL Foundation versão 3 ou superior;

7.2.1 Conhecimentos comuns a todas as torres

- Certificação ITIL Foundation v3 ou superior.

7.2.2 Conhecimentos específicos para as torres de Operação de Infraestrutura

ÁREA	Requisitos de Qualificação da Equipe	
	Perfil A	***Perfil B***
OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3): **Suporte a Redes, Telefonia e Videoconferência**	**Treinamentos/Certificações:** Certificação ou Curso de 40 horas Brocade Expert in Ethernet Fabric IP Support 2017 (BEEFIPS), ou superior. E (and) Certificação ou Curso de 40 horas Brocade Professional in IP Support 2017 (BPIPS), ou superior. **Experiência:** • Experiência mínima de 8 (oito) anos na área de Tecnologia da Informação; • Experiência mínima de 05 (cinco) anos na administração de ambiente de rede IP e MPLS, roteadores, gateway de voz, switches, VLAN, redes wireless, endereçamento e roteamento IP, protocolos autônomos de roteamento (BGP, OSPF), telefonia IP (VoIP –SIP e H.323) e implantação de QoS em redes corporativas.	**Treinamentos/Certificações:** Certificação ou Curso de 40 horas Brocade Professional Ethernet Fabric IP Administrator 2017 (BPEFIPA), ou superior. **Experiência:** • Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação; • Experiência mínima de 03 (três) anos em administração e suporte de redes corporativas englobando Redes LAN, WAN e VoIP.
OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3): **Sistema Operacional - Windows**	**Treinamentos/Certificações:** Certificação MCSE: Core Infrastructure **Experiência:**	**Treinamentos/Certificações:** Certificação ou curso de 40 horas MCSA: Windows Server 2012, ou superior. **Experiência:** • Experiência mínima de 5

	• Experiência mínima de 8 (oito) anos na área de Tecnologia da Informação; • Experiência mínima de 5 (cinco) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2008, ou superior.	(cinco) anos na área de Tecnologia da Informação; • Experiência mínima de 3 (três) anos em administração e gerenciamento de infraestrutura de redes baseada em Microsoft Windows Server 2008, ou superior.
OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3): **Sistema Operacional - Linux**	**Treinamentos/Certificações:** Certificação LPIC-3 300: Linux Enterprise Professional Mixed Environment. Ou Certificação Red Hat Certified Engineer (RHCE). **Experiência:** • Experiência mínima de 8 (oito) anos na área de Tecnologia da Informação; • Experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades de administração de redes e infraestrutura para sistemas operacionais Linux e em atividades de instalação, manutenção e configuração de hardware de servidores do tipo rack e blade.	**Treinamentos/Certificações:** Curso de 40 horas em práticas de infraestrutura ágil e na tecnologia Ansible. (necessário para todos os profissionais deste perfil). E (and) Certificação LPIC-1 Certified Linux Administrator, ou superior, ou ainda curso de 40 horas equivalente. Ou (or) Certificação Red Hat Certified System Administrator (RHCSA), ou superior. **Experiência:** • Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação; • Experiência mínima de 3 (três) anos em administração e gerenciamento de infraestrutura de redes de dados baseada em Linux.
OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3):	**Treinamentos/Certificações:** Certificação OCP – Oracle Certified Professional, ou superior.	**Treinamentos/Certificações:** Certificação OCA - Oracle Certified Associate, ou superior.

Administração de Banco de Dados	E (and) Certificação MCSA: SQL 2016 Administração de banco de dados, ou superior. **Experiência:** • Experiência mínima de 10 (dez) anos na área de Tecnologia da Informação; • Experiência mínima de 08 (oito) anos de atuação em administração de bancos de dados; • Possuir experiência mínima de 03 (três) anos de atuação em administração de bancos de dados Oracle 11g, ou superior; • Possuir experiência mínima de 03 (três) anos de atuação em administração de bancos de dados Microsoft SQL Server 2008, ou superior;	E (and) Certificação MCSA: SQL 2016 Administração de banco de dados, ou MCSA: SQL Server 2012/2014, ou superior, ou ainda curso de 40 horas equivalente. **Experiência:** • Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação; • Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração de Infraestrutura de Bancos de Dados Oracle; • Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração de Infraestrutura de Microsoft SQL Server.
OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3): **Ativos de Segurança da Informação**	**Treinamentos/Certificações:** Cerificação Check Point Certified Security Expert (CCSE). E (and) Certificação CRISC (Certified in Risk and Information Systems Control). E (and) Certificação CCSK – Certificate of Cloud Security Knowledge, ou superior. **Experiência:** • Experiência mínima de 10 (dez) anos na área de Tecnologia da	**Treinamentos/Certificações:** Certificação Check Point Certified Security Administrator (CCSA), ou superior, ou ainda curso de 40 horas equivalente. **Experiência:** • Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação; • Experiência mínima de 3 (três) anos em atividades relacionadas aos mecanismos de segurança de infraestrutura de TI, tais como firewall, IDS, IPS, Anti-DDoS, Ethernet 802.1x, Radius, IPSEC

	Informação; • Experiência mínima de 5 (cinco) anos em atividades relacionadas aos mecanismos de segurança de infraestrutura de TI, com conhecimento em tecnologias de firewall, IDS, IPS, Anti-DDoS, Ethernet 802.1x, Radius, IPSEC VPN – Virtual Private Network (client-to-site e site-to-site).	VPN – Virtual Private Network (client-to-site e site-to-site).
OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3): **Virtualização**	**Treinamentos/Certificações:** Certificação MCSE: Core Infrastructure **Experiência:** • Experiência mínima de 8 (oito) anos na área de Tecnologia da Informação; • Experiência mínima de 5 (cinco) anos em sistemas de virtualização Microsoft Hyper-V, com gerência e orquestração de ambiente virtualizado.	**Treinamentos/Certificações:** Certificação MCITP Virtualization Administrator, ou equivalente, ou ainda curso de 40 horas equivalente. . **Experiência:** • Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação; • Experiência mínima de 3 (três) anos em administração de infraestrutura de virtualização Microsoft Hyper-V, com gerência e orquestração de ambiente virtualizado.
OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3): **Suporte a Armazenamento de Dados e Backup**	**Treinamentos/Certificações:** Certificação Huawei HCIA-Storage, ou superior. E (and) Certificação Cisco CCNP® Data Center, ou curso Troubleshooting Cisco Data Center Infrastructure (DCIT). E (and)	**Treinamentos/Certificações:** Certificação Huawei HCIA-Storage, ou superior, ou ainda curso de 40 horas equivalente. E (and) Certificação EMC Associate - Data Protection and Management (DECA-DPM), ou superior, ou ainda curso de 40 horas equivalente.

	Certificação EMC Specialist – Systems Administrator, NetWorker, ou superior. **Experiência:** • Experiência mínima de 8 (oito) anos na área de Tecnologia da Informação; • Experiência mínima de 5 (cinco) anos em administração e suporte de solução de backup (Hardware e Software); • Experiência mínima de 5 (cinco) anos em administração e operação de Storage High End.	**Experiência:** • Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação; • Experiência mínima de 3 (três) anos em administração e suporte em soluções de backup (Hardware e Software); • Experiência mínima de 3 (três) anos em administração e operação de Storage High End.
OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3): **Aplicações**	**Treinamentos/Certificações:** Certificação Red Hat Certified Specialist in OpenShift Administration (EX280), ou Certificação Certified Kubernetes Administrator (CKA / CNCF) ou curso de 40 horas equivalente. E (and) Certificação EXIN DevOps Professional, ou superior. E (and) MCSE: Cloud Platform and Infrastructure E (and) Certificação RHCJA (Red Hat Certified JBoss Administrator). **Experiência:** • Experiência mínima de 8 (oito) anos na área de Tecnologia da	**Treinamentos/Certificações:** Certificação EXIN DevOps Professional, ou superior. E (and) Certificação Red Hat Certified System Administrator (RHCSA), ou Certificação Certified Kubernetes Administrator (CKA / CNCF) ou curso de 40 horas equivalente. E (and) Curso Microsoft OD10972B: Administering the Web Server (IIS) Role of Windows Server, ou curso de 40 horas equivalente. E (and) Curso de 40 horas em práticas de DevOps. (necessário para todos os profissionais deste perfil). E (and)

	Informação; • Experiência mínima de 5 (cinco) anos em atividades de administração de servidores de aplicação Java (Tomcat, Jboss, Wildfly) e servidores WEB (Apache, MS-IIS) com extensões para as linguagens PHP, ASP, .NET.	Curso de 40 horas em práticas de infraestrutura ágil e na tecnologia Ansible. (necessário para todos os profissionais deste perfil). **Experiência:** • Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação; • Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração, implantação, manutenção e otimização de servidores de aplicação Java (Tomcat, Jboss ou Wildfly) e servidores WEB/Application (Apache, Microsoft Internet Information Service). • Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração, implantação, manutenção e otimização de plataformas de containers Docker, OpenShift, Kubernetes, ou similares.
OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3): **Suporte ao Ambiente Colaborativo**	**Treinamentos/Certificações:** Certificação MCSE Productivity Solutions Expert. E (and) Certificação MCSA: Windows Server 2012, ou superior. E (and) Certificação MCSE: Core Infrastructure **Experiência:** • Experiência mínima de 8 (oito) anos na área de	**Treinamentos/Certificações:** Curso de 24 horas sobre Automação com Windows PowerShell, ou equivalente. (necessário para todos os profissionais deste perfil). E (and) Certificação MCSA Office 365, ou curso de 40 horas equivalente. E (and) MCSA Windows Server 2012, ou superior. E (and)

	Tecnologia da Informação; • Experiência mínima de 5 (cinco) anos em administração e suporte de soluções de Mensageria Microsoft Exchange Server, Lync, Skype for Business, Microsoft SharePoint Server, Infraestrutura do Active Directory, Project Server, Office 365 e PowerShell.	Curso Microsoft 70-345: Designing and Deploying Microsoft Exchange Server 2016, ou equivalente. **Experiência:** • Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação; • Experiência mínima de 2 (dois) anos em administração e suporte de soluções de Mensageria Microsoft Exchange Server, Lync, Skype for Business, SharePoint Server, Infraestrutura do Active Directory, Project Server, Office 365 e PowerShell.
OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3): **Apoio ao Planejamento e à Gestão de Serviços de TI**	**Treinamentos/Certificações:** Certificação ITIL V3 Practitioner. **Experiência:** • Experiência mínima de 8 (oito) anos na área de Tecnologia da Informação; • Experiência mínima de 5 (cinco) anos na implantação e gestão de disciplinas e processos da ITIL em organizações públicas ou privadas;	**Treinamentos/Certificações:** Certificação ITIL V3 Intermediate Level - Operational Support and Analysis Certificate. E (and) Certificação PMP – Project Management Professional emitido pelo PMI – Project Management Institute; **Experiência:** • Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação; • Experiência mínima de 3 (três) anos na implantação e gestão de disciplinas e processos da ITIL em organizações públicas ou privadas; • Experiência mínima de 3 (três) anos em Gerenciamento de Serviços de TI, com a utilização de ferramenta

		de gestão de serviços de TI com selo PinkVerify; • Experiência mínima de 3 (três) anos no exercício de atividades e serviços de documentação de ambiente de Infraestrutura Tecnológica; • Experiência mínima de 3 (três) anos em atividades de análise e mapeamento de processos.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

8.1. Para formação da equipe, a CONTRATADA poderá fazer a composição de cerificações ou treinamentos de mais de um profissional, desde que também atendam aos demais requisitos comuns na mesma especialidade e função.

8.2. Para os requisitos de experiência profissional, todos os profissionais deverão atender os requisitos de “Experiência mínima de na área de Tecnologia da Informação”, porém as demais experiências específicas poderão ser atendidas com a composição de experiência de mais de um profissional, desde que também atendam aos demais requisitos comuns.

8.3. Cada item de experiência profissional deve ser atendido completamente por um único profissional, ainda que somando experiências em momentos diferentes e não sobrepostos.

8.4. A formação da equipe deverá ser realizada e apresentada formalmente à ANAC no prazo estabelecido no Termo de Referência.

8.4.1. Ainda será facultado a CONTRATADA apresentar de forma parcial o atendimento dos requisitos de treinamentos/certificações para pelo menos 70% dos requisitos estabelecidos neste documento, desde que apresente de forma justificada as causas que a impedem de completar esse requisito.

8.4.2. Neste caso, a CONTRATADA ainda deverá apresentar um plano de ação detalhado e com datas especificadas para que os requisitos sejam cumpridos em até 120 dias.

8.4.3. O não cumprimento do Plano de Ação proposto e aprovado poderá ensejar a aplicação das sanções relativas a não atendimentos dos requisitos definidos neste Anexo.

8.5. Casos omissos serão analisados e tratados pelo gestor do contrato, com apoio da equipe de fiscalização.

ANEXO VII: TERMO DE ESTABILIZAÇÃO DE SERVIÇO OU SOLUÇÃO DE TI

1 Identificação

Nº TESTI-001
Nome do serviço ou solução de TI:
Torre de serviço responsável:

CONTRATO nº 000/2017
CONTRATADA: Operações de TIC LTDA
PREPOSTO:

Por meio deste Termo, a CONTRATADA, representada por seu preposto, declara ter coletado todas as informações necessárias e ter executado todas as ações necessárias para estabilização do serviço. Declara ainda ter pleno entendimento e capacidade para executar a adequada operação do serviço de TI ou solução de TI aqui identificado, garantindo o atingimento dos NMSE, conforme determinado no Termo de Referência da contratação.

2 Checklist de estabilização

☐ **Descrição** do serviço ou solução de TI e suas características implementadas no ambiente de TI da ANAC.

☐ **Topologia** da solução de TI com detalhes relevantes, incluindo *hostnames*, endereços IP, identificação de *subnets*, componentes de interconexão e perímetro, entre outros.

☐ Implementação do **Monitoramento** adequado do serviço ou solução de TI e dos seus componentes.

☐ Revisão e ajustes necessários para as **Rotinas de backups** do serviço ou solução de TI.

☐ Revisão e ajustes necessários para que o serviço ou solução de TI registre os **eventos de auditoria** adequados, preferencialmente em ferramenta de centralização de Log ou SIEM (*Security Information and Event Management*).

☐ Definição de **equipe técnica** com perfil profissional e capacitação adequada para operar o serviço ou solução de TI e habilitada para atender às demandas.

Função	Nome Completo	Assinatura
Preposto		
Fiscal Requisitante		
Fiscal Técnico		

3 Relatório de evidências da Estabilização de Serviços e Soluções de TIC

3.1 Descrição da solução de TIC

<Descrição técnica das soluções de TIC, seus componentes, funcionalidades, público usuário>

3.2 Topologia

<Incluir um ou mais diagramas que demonstrem a topologia da solução tal como está implementada no ambiente de ANAC, bem como explicar textualmente a representação gráfica e a interação dos componentes>

3.3 Monitoração

<Listagem da monitoração implementada, dos limites (threshold) definidos para nível de alerta (warning) e de incidente (critical). Incluir evidências da monitoração executada.>

3.4 Rotinas de backups

<Listagem e descrição das rotinas de backups implementadas. Incluir evidências do backup e do restore executados>

3.5 Registros de eventos e auditoria

<Listagem dos tipos de eventos registrados e a respectiva ferramenta de registro>

3.6 Equipe técnica

<Listagem dos perfis profissionais aptos a administrar a solução de TIC e dos principais conhecimentos necessários>

Função	Nome Completo	Assinatura
<Analista de redes>		
<DBA>		

4 Sugestões de melhoria para o serviço

<Listar deficiências ou inconformidades encontradas durante a estabilização e apresentar propostas para futura melhoria ou correção>

ANEXO VIII: REQUISITOS TÉCNICOS DA SOLUÇÃO DE MONITORAÇÃO

1. Considerações Gerais

1.1. Prover monitoramento fim-a-fim dos recursos das aplicações e serviços de TI, incluindo a infraestrutura, aplicativos, ativos de rede e demais recursos de TIC que os suportam.

1.2. Oferecer um módulo de administração gráfico executado a partir da plataforma WEB. A plataforma WEB deverá ter como requisito mínimo a compatibilidade com os modernos navegadores.

1.3. Oferecer um módulo de visualização (dashboards) de informações tática e operacionais, sendo possível ser acessado via dispositivo móvel, tais como smartphones e tablets.

1.4. A camada de acesso da ferramenta deverá prover o acesso individual por usuário, com senhas exclusivas, utilizando conexão segura (HTTPS).

1.5. Prover mecanismo de autenticação por usuário e senha, com conexão a base de dados local, bases LDAP e de Active Directory.

1.6. Disponibilizar acesso via interface de linha de comando, além da interface gráfica.

1.7. Permitir a criação de perfis de acesso por usuário, diferenciando o acesso a cada grupo de funcionalidades oferecido.

1.8. Permitir a integração ao sistema de correio eletrônico, por meio do SMTP.

1.9. Permitir o envio de mensagens por e-mail para usuários definidos pelas unidades de negócio.

1.10. Para os alertas de e-mail, a ferramenta deve permitir customizar o corpo de texto e assunto para cada tipo de alerta.

1.11. Configurar janelas de manutenção, para que alarmes ou eventos não sejam gerados indevidamente.

1.12. Disponibilizar ajuda on-line via interface gráfica.

1.13. A ferramenta deve ter a capacidade de monitorar ambiente virtuais, em especial aqueles baseado em Microsoft Hyper-V.

1.14. Possuir o mecanismo de análise de provável causa raiz, auxiliando no diagnóstico de um evento, fazendo a correlação de dependência entre os ativos monitorados.

1.15. Permitir a criação de scripts de automação, para execução automática conforme eventos previamente definidos, permitindo a execução de rotinas operacionais.

1.16. Permitir agrupar itens de configuração (IC) para criação de serviços de TI compostos.

1.17. Permitir uma visão completa da monitoração das aplicações e serviços de TI numa única tela com possibilidade de realizar operação de drill-down para o item monitorado.

2. Agentes de monitoração

2.1. Possibilitar gerenciamento nativo dos ativos, através da instalação de módulos de software agentes, com suporte a, pelo menos, os seguintes sistemas operacionais:

2.1.1. Microsoft Windows Server nas versões 2008, 2008 R2, 2012 e superiores.

2.1.2. Distribuições Linux CentOS nas versões 6, 7 e superiores.

2.1.3. Distribuições Oracle Linux 5, 6 e superiores.

2.2. Permitir a monitoração remota dos ativos, através do uso de protocolos de rede e tecnologias de comunicação consagradas e que possuam viés de gerenciamento, com suporte a, ao menos, os seguintes protocolos/tecnologias de comunicação:

2.2.1. Internet Control and Management Protocol (ICMP).

2.2.2. Simple Network Management Protocol (SNMP).

2.2.3. Hypertext Transfer Protocol (HTTP/HTTPS).

2.2.4. Domain Name System (DNS).

2.2.5. Lightweight Directory Access Protocol (LDAP).

2.2.6. Mail (SMTP, IMAP e POP3).

2.2.7. Secure Shell (SSH).

2.2.8. Windows Messaging Instrumentation (WMI).

2.3. Capturar logs de agentes tipo syslog, SNMP traps, windows eventlog e em arquivos de texto, sendo capaz de efetuar sua interpretação e extração de dados e detectar palavras ou padrões pré-estabelecidos através de expressões regulares ou outra maneira de filtragem e tratamento.

2.4. Possuir mecanismo para manter, de forma centralizada, a administração de perfis de configuração de agentes que possam ser aplicadas ao conjunto de equipamentos.

2.5. Permitir a configuração centralizada de módulos de monitoração incluindo: frequência de coletas, thresholds, configuração geral do monitor e os itens monitorados.

2.6. Realizar a leitura e tratamento de dados a partir de scripts construídos em linguagem Bash e PowerShell, respectivamente para sistemas operacionais Linux e Windows.

3. Interface Gráfica

3.1. A interface gráfica deve permitir a visualização de toda a infraestrutura, viabilizando o gerenciamento de todo o ambiente, localizando focos de problemas, através da alteração da cor ou aspecto dos objetos gerenciados.

3.2. Oferecer uma interface gráfica que permita, sem a necessidade de codificação, a configuração do disparo de alarmes a partir da violação de limites pré-estabelecidos e configuráveis por host ou serviço.

3.3. Gerar gráficos da utilização dos recursos de CPU, Memória, SWAP, disco, I/O de disco, dentre outros, nos servidores físicos e virtuais, permitindo selecionar diferentes espaço de tempo, inclusive para dados históricos.

3.4. Agendar e encaminhar para e-mails os relatórios automaticamente, além de permitir sua consulta via WEB.

3.5. Apresentar uma interface unificando as informações de monitoração de infraestrutura e aplicações.

3.6. Possuir uma interface web para gerenciamento e configuração dos agentes de monitoração, incluindo: criação de políticas de monitoração dos servidores, definição dos thresholds e definição da execução remota de comandos.

4. Eventos e Alarmes

4.1. Realizar em tempo real, a análise do impacto de determinado evento em todo o ambiente de TI, mostrando quais serviços de infraestrutura, serviços de TI e componentes que dependem do ativo objeto do evento foram impactados. O resultado da análise de impacto deve ser exibido graficamente no painel de monitoração.

4.2. Permitir a integração com o ambiente operacional de TI em tempo real por meio de eventos.

4.3. Permitir que eventos simultâneos sejam processados em tempo real.

4.4. Permitir a criação de filtros de eventos por, no mínimo, data, hora, descrição do alarme, criticidade, categoria e item de configuração gerador do alarme (servidor, IP, etc).

4.5. Criar um baseline automático e dinâmico que determina o comportamento normal de todas as métricas definidas como indicadores chave de desempenho.

4.6. Disponibilizar um mecanismo para evitar a duplicação de eventos iguais, a fim de não aparecer o mesmo evento diversas vezes no módulo gráfico de tratamento dos eventos.

4.7. Agrupar eventos com as mesmas características, possibilitando a visualização dos eventos históricos dentro do próprio alerta atual.

4.8. Disponibilizar mecanismos que permita a geração de eventos após “n” ocorrências consecutivas ou por um determinado intervalo de tempo.

4.9. Permitir a opção de alarmes baseados em threshold de disponibilidade, tempo de resposta e desempenho dos elementos ativos em tempo real.

4.10. Permitir as seguintes ações em um único evento: tornar conhecido (acknowledge).

4.11. Permitir que os eventos sejam listados e organizados (ordenados) por mais de uma característica, como por exemplo, data de recebimento e severidade.

4.12. Permitir a criação de modelos para o processo de gestão de eventos por meio de componentes que representam graficamente os elementos de TI e descrevam as características dos serviços relacionados ao negócio.

4.13. Possibilitar a análise do impacto dos eventos nos negócios.

4.14. Assegurar identificação única para cada evento registrado.

4.15. Permitir automatizar os procedimentos operacionais utilizados na atuação dos eventos/alarmes detectados na infraestrutura (scripts de automação).

4.16. Permitir a auto-remediação de problemas detectados a partir de fluxos pré-definidos que executam comandos e utilizam o resultado desses comandos para tomar decisões pré-configuradas sobre qual a forma de remediação utilizar.

4.17. A solução deve permitir que a auto-remediação seja iniciada por um analista ou automaticamente a partir de um evento ou Incidente na solução de ITSM.

4.18. Possibilitar a abertura de tickets no sistema de ITSM utilizando as informações do evento e do item de configuração associado ao evento para direcionar o ticket para o grupo de atendimento adequado. As informações mínimas do item de configuração que devem ser consideradas para direcionamento são: localidade, grupo de suporte, dono do item de configuração, categorização do item de configuração.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

5.1. Para atendimento das funcionalidades previstas neste anexo, a CONTRATADA poderá fornecer soluções de terceiros, desde que estejam integradas e não comprometam o desempenho do serviço prestado.

5.2. A solução poderá ser composta por ferramentas diversas, desde de que haja previsão nativa de integração dessas, sem que a necessidade de esforço de programação.

5.3. A solução poderá ser implementada com software livre ou comercial, ou até uma composição desses.

5.4. A solução deverá ser instalada no ambiente de Data Center da ANAC, em servidores virtuais disponíveis com sistema operacional Microsoft Windows Server ou Linux CentOS.

5.5. Não será aceita solução de computação em nuvem, nem tão pouco será aceito o envio e gravação de dados na nuvem.

6. COMPROVAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DA FERRAMENTA DE MONITORAÇÃO

Requisito	Documento/Arquivo	Página
1.1		
1.2		
1.3		
1.4		
...		
1.16		
1.17		
2.1		
2.2		
...		
2.6		
....		
5.5		

ANEXO IX: TERMO DE VISTORIA TÉCNICA

Pregão Eletrônico nº _____/ANAC/2019

Eu, _____, representando a empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, DECLARO, para fins de participação no Pregão em referência, que realizei **visita técnica à ANAC na unidade SEDE - Brasília**, onde pude analisar e dirimir questões técnicas relativas à infraestrutura, ao portfólio de sistemas e ao escopo das especificações do objeto a ser licitado, de modo que a empresa não incorrerá em omissões que jamais poderão ser alegadas em favor de eventuais pretensões de inclusão de serviços ou acréscimo dos preços.

DECLARO que foram sanadas pela equipe técnica da ANAC todas as dúvidas que porventura foram por mim questionadas e que marquei de próprio punho os itens abaixo:

[ ] Entreguei o termo de confidencialidade;

[ ] Dados de identificação, de vínculo com a empresa e do termo de confidencialidade foram conferidos pela equipe técnica da ANAC;

[ ] Recebi o resumo descritivo da vistoria;

[ ] Vistoriei o ambiente de trabalho destinado para execução dos serviços e os recursos materiais a serem disponibilizados para a equipe contratada;

[ ] Conheci os modelos e quantidades de equipamentos de hardware e periféricos objeto dos serviços;

[ ] Tomei conhecimento dos principais softwares, aplicativos e ferramentas auxiliares em utilização nos computadores servidores e estações de trabalho;

[ ] Tomei conhecimento dos procedimentos adotados, documentação existente, modelos de acompanhamento, certificações existentes, recomendações e normatizações da ANAC;

[ ] Estou ciente do grau de dificuldade e a devida especialização necessária para a execução dos serviços a serem contratados;

[ ] Foram esclarecidas todas as minhas perguntas de modelagem, padronização e características técnicas adotadas pela ANAC.

TERMO DE VISTORIA TÉCNICA

DECLARO ainda que todas as informações recebidas por ocasião da visita técnica à ANAC serão mantidas em sigilo, não cabendo divulgação de qualquer espécie.

_____, _____de _____ de 2019.

Assinatura: _____

Nome: _____
Representante Legal da Empresa

Assinatura e Carimbo: _____
Servidor responsável por acompanhar a visita

ANEXO X: TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO

O ***<NOME DO ÓRGÃO>***, sediado em *<ENDEREÇO>*, CNPJ n.° *<CNPJ>*, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a ***<NOME DA EMPRESA>***, sediada em *<ENDEREÇO>*, CNPJ n.° *<CNPJ>*, doravante denominada **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX, doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE; CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação dessas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Celebram o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto 4.553 de 27/12/2002 - Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: é aquela cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra Parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O termo informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, invenções, processos, projetos, cronogramas, especificações, relatórios, pareceres, documentos, contratos, papéis, cópias, modelos, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, plantas, esquemas, diagramas, manuais, amostras de ideias, planos de negócios *(business plans)*, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;

II – Tenham sido comprovada e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

CLÁUSULA SEXTA – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

CLÁUSULA SÉTIMA – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a

mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

CLÁUSULA OITAVA – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DA CONTRATANTE>, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

_____, _____ de _____ de 20____

De Acordo,

CONTRATANTE	CONTRATADA
_____ <Nome> Matrícula: <Número>	_____ <Nome> <Qualificação>

TESTEMUNHAS	
_____ <Nome Testemunha 1> <Qualificação>	_____ <Nome Testemunha 2> <Qualificação>

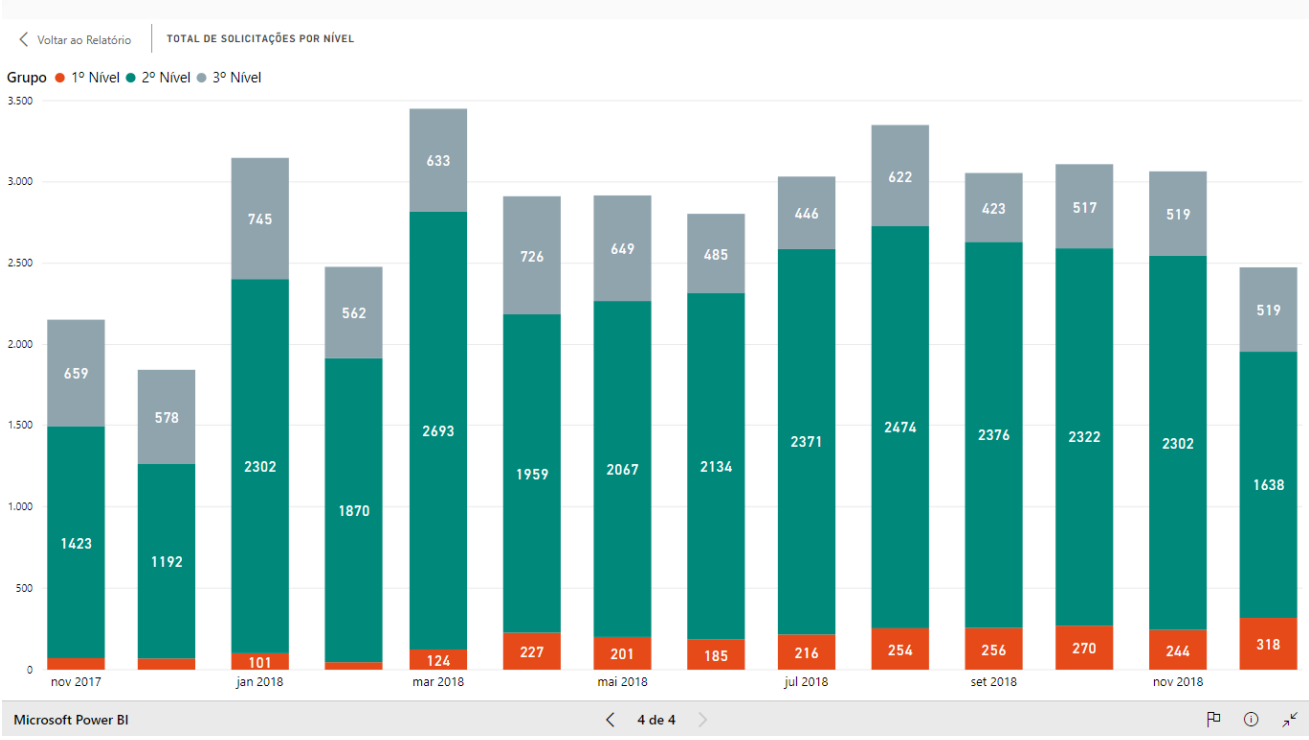
ANEXO XI: ESTIMATIVA DE VOLUME

1. A volumetria de serviço descrita neste documento, tem por principal objetivo subsidiar a licitante para dimensionar adequadamente a equipe técnica e assim precificar adequadamente o valor de cada serviço.

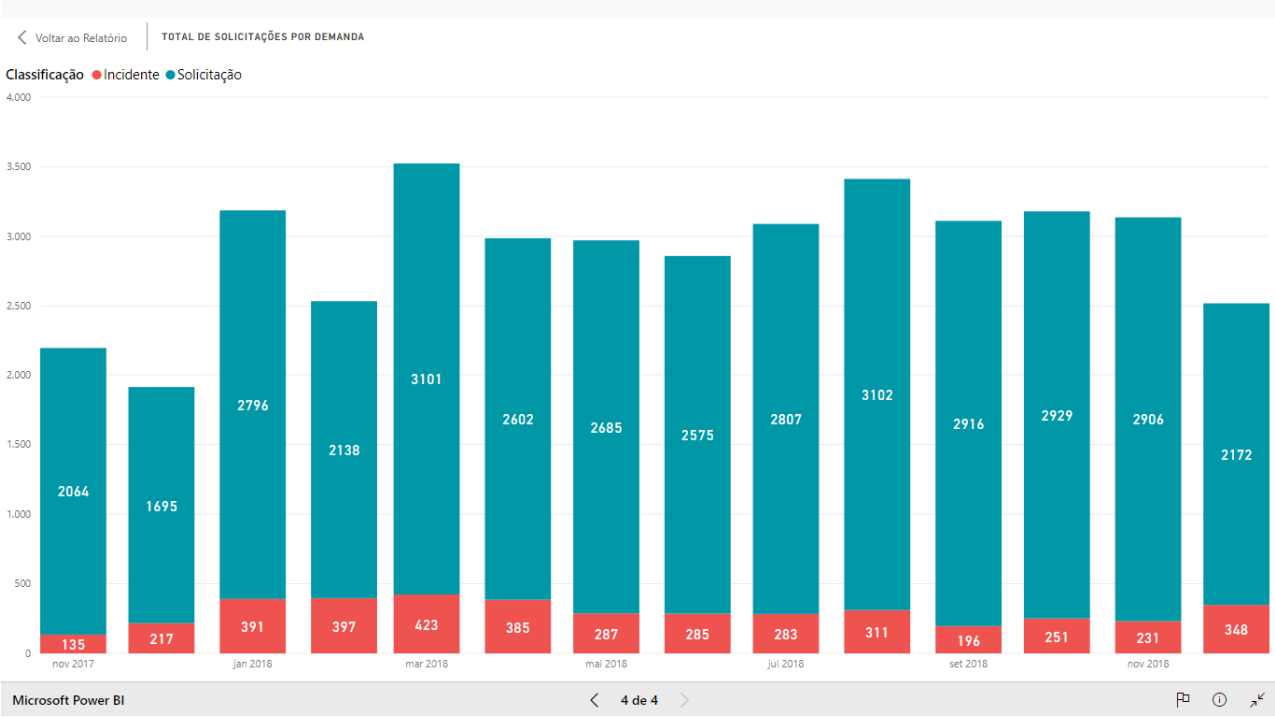
2. A maior parte dos serviços serão executados por empreitada global, com pagamento de valor mensal fixo.

3. Para os serviços de Atendimento de Suporte ao Usuário de TI (Service Desk) Remoto e Presencial, são relevantes principalmente os históricos de atendimentos registrados na ferramenta de ITSM. Essas informações estão primariamente listadas no ANEXO II – Inventário do ambiente tecnológico, e repetidos a seguir:

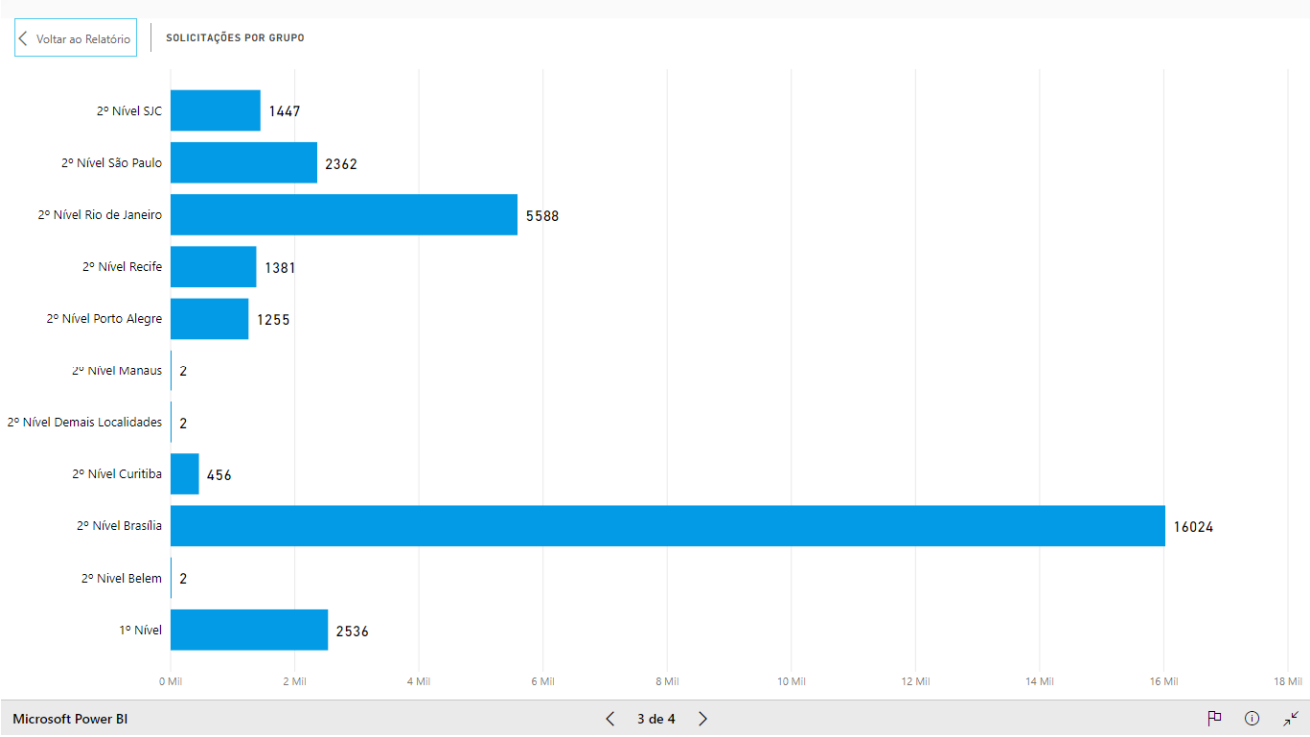
   3.1. **Total de chamados abertos em 2018**



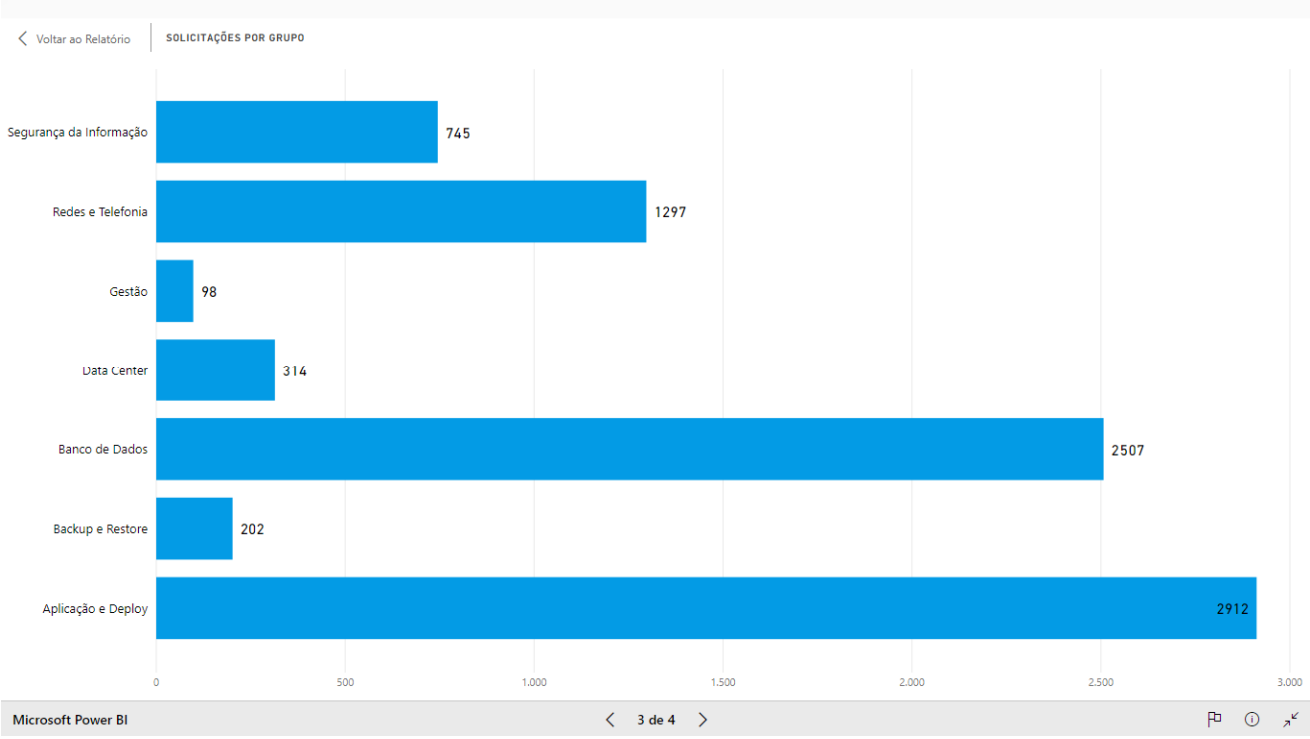
3.2. **Classificação dos chamados abertos em 2018**



3.3. **Total de chamados resolvidos pelo 1 e 2 níveis em 2018**



3.4. **Volumetria de chamados registrados e atendidos por Torre de Serviço em 2018**



3.5. **Volumetria de atendimentos telefônicos (URA)**

Referência	Qtde Ligações recebidas	Total de horas (recebidas)	Quantidade Ligações Efetuadas	Total de horas (Efetuadas)
jan/18	529	14:04	Nenhuma	Nenhuma
fev/18	602	20:54	Nenhuma	Nenhuma
mar/18	802	25:33	Nenhuma	Nenhuma
abr/18	647	23:54	Nenhuma	Nenhuma
mai/18	613	16:21	Nenhuma	Nenhuma
jun/18	637	16:38	Nenhuma	Nenhuma
jul/18	601	20:46	Nenhuma	Nenhuma
ago/18	591	21:40	Nenhuma	Nenhuma
set/18	689	23:47	Nenhuma	Nenhuma
out/18	572	20:08	Nenhuma	Nenhuma
nov/18	520	18:54	Nenhuma	Nenhuma
dez/18	651	23:23	Nenhuma	Nenhuma

4. Para os serviços de Monitoração do Ambiente Tecnológico e de Operação da Infraestrutura de TIC, o mais relevante dado diz respeito aos quantitativos de elementos de TI (hardware e software) e sua diversidade. Estas informações estão listadas no ANEXO II – Inventário do Ambiente Tecnológico e Serviços de TI.

5. Em se tratando de contratação de serviços, com execução orientada para alcançar níveis de serviço, a CONTRATADA poderá investir no aumento da sua produtividade, adotando providências de melhoria da gestão dos processos operacionais que encontrem-se sob a sua responsabilidade, adotando as melhores práticas, racionalizando métodos e processos que transformem, implementem, agreguem valor as

atividades, atuando em conformidade com orientações governamentais, entre outros fatores diretamente relacionados à gestão de TIC, direcionando-os sempre para o aumento da qualidade do ambiente tecnológico da CONTRATANTE;

6. Por fim, para o serviço executado e remunerado sob demanda – Projetos de Implantação de Novos Serviços de TIC, também foram considerados os projetos executados no decorrer do ano de 2018. Conforme especificado no Termo de Referência este serviço será caracterizado pela unidade de medida UP – Unidade de Projeto. A unidade de projeto considera o esforço em horas de cada demanda, e aplica 2 fatores multiplicativos: fator de complexidade da demanda (fC) e fator de planejamento técnico (fP).

7. Para o proposito da estimativa, o fator de complexidade foi estimado em 1,2, que se refere a complexidade média, enquanto que conforme a metodologia, o fator de planejamento é fixado em 1.3. Considerando essas variáveis, a partir do estudo técnico preliminar da contratação, obteve-se a estimativa de consumo de UP apresentada a seguir.

Ano	**Esforço em horas**	**Unidade de Projeto *(horas * 1,2 * 1,3)***
1º ano	2.770	4.321
2º ano	2.909	4.537
3º ano	3.054	4.764
4º ano	3.207	5.002
5º ano	3.367	5.552

8. O quantitativo de UP poderá variar entre os meses, preservado o total da contratação.

ANEXO XXV: ROL DE ATIVIDADES DA OPERAÇÃO INFRAESTRUTURA

1. A operação de infraestrutura é também responsável pelo suporte de 3º Nível para demandas de Service Desk.
2. Deverá atuar no gerenciamento de redes, telefonia e videoconferência, suporte e administração de banco de dados, ativos de segurança da informação, sistemas operacionais, virtualização, ambiente colaborativo e de mensageria, infraestrutura tecnológica de servidores de data center, armazenamento de dados, cópias de segurança e rede SAN, deploy de aplicações para ambientes de Teste, Homologação e Produção entre outras atividades relacionadas à área.
3. O Serviço de sustentação de infraestrutura é responsável por manter a saúde operacional e pela manutenção proativa da infraestrutura de TIC do órgão, bem como pelas ações necessárias ao contorno de incidentes e o pleno reestabelecimento de serviços em eventos de indisponibilidade identificados pelos demais serviços descritos no Termo de Referência.
4. A operação de infraestrutura vai além da sustentação e contempla atividades corriqueira de administração e utilização das soluções de TI, softwares e hardware.
5. As atividades a serem executadas estão no Catálogo de Serviços discriminados no ANEXO III - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI, não se restringindo apenas a estas, uma vez que este poderá ser aprimorado de acordo com as necessidades da ANAC, evolução ou implantação de serviços de TIC ou recomendações dos Órgãos de Controle (TCU, CGU, GSI, entre outros), sempre observando as melhores práticas do mercado de TI.

6. As atividades comuns a todas as torres de serviços são:

6.1. Deverá ser capaz de administrar serviços em nuvem em suas diversas modalidades como: IaaS, PaaS e SaaS, conforme a torre de serviço mais adequada em relação a especialidade;

6.2. Definir e manter convenções de nomenclatura a ser utilizado para os ativos de TIC;

6.3. Participar de Reunião de Alinhamento de tarefas com equipes de desenvolvimento e infraestrutura;

6.4. Apoiar na definição tecnológica e escolha de soluções de TI;

6.5. Propor a configuração de itens de monitoração;

6.6. Documentar e realizar a transferência de conhecimento às equipes da ANAC sempre que requisitado;

6.7. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;

6.8. Realizar atividades conforme os processos de gestão de Serviços de TI de definidos na ANAC, processos ITIL.

6.9. Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias, para a torre de serviço em questão;

6.10. Efetuar manutenção de equipamentos servidores, switches, storages e equipamentos similares. Em caso de falhas desses a CONTRATADA deverá atuar no primeiro atendimento no sentido de reestabelecer seu funcionamento ou verificar a possível causa do problema, ainda que orientada pelo suporte técnico do fabricante ou fornecedor do ativo de TI em questão.

7. O serviço de **suporte a redes, telefonia e videoconferência** compreende o gerenciamento de todas as redes (incluindo redes sem fio), solução de telefonia e videoconferência que a ANAC possui e utiliza, tais como:

7.1. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com redes, telefonia e videoconferência;
7.2. Administrar equipamentos de rede, telefonia e videoconferência;
7.3. Planejar e implantar novas redes ou ativos de rede, telefonia e videoconferência;
7.4. Detectar, de modo proativo, possíveis problemas de serviços;
7.5. Instalar, migrar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à infraestrutura de rede homologada para uso na ANAC, por solicitação do CONTRATANTE;
7.6. Manter atualizados os sistemas operacionais e firmwares dos Itens de Configuração que compõem a infraestrutura física de rede, videoconferência e servidores de Telecom;
7.7. Fornecer suporte a todas as atividades relacionadas à rede, telefonia e videoconferência, incluindo a utilização de parâmetros e recursos de avaliação da rede (exemplo: comandos de ping, trace route e/ou softwares de gerência de rede) e aos incidentes na ferramenta de ITSM, pelos demais serviços de operação, pelo serviço de monitoração, equipe da Central de Serviços de TI ou pessoal interno de TI;
7.8. Realizar a análise do tráfego de rede e apoiar na resolução de incidentes e problemas;
7.9. Realizar o gerenciamento, diagnóstico e resolução de problemas na rede física, garantindo a interoperabilidade e, independentemente de fabricante, fornecer informações precisas a respeito das causas de falha no funcionamento normal da rede, assim como da severidade dessa falha;
7.10. Alocar, configurar e gerenciar endereços IP, Domain Name Systems (DNS), Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP) e Network Time Protocol (NTP);
7.11. Fornecer suporte, implementar e acompanhar os serviços de VoIP (Voice over Internet Protocol);
7.12. Subsidiar os servidores da CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas de redes;
7.13. Realizar a análise do tráfego de rede e apoiar em incidentes e resolução de problemas;
7.14. Elaborar mapa de endereçamento IP para soluções de rede LAN e WAN da ANAC;
7.15. Administrar e configurar redes LAN e WAN seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação da CONTRATANTE;
7.16. Gerar relatórios e gráficos de desempenho de redes;
7.17. Instalar, customizar e utilizar software de gerenciamento de redes e serviços para monitoramento contínuo de redes;
7.18. Manter os desenhos das topologias de redes atualizados e completos;
7.19. Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções;
7.20. Executar atendimentos técnicos para os ativos de rede, telefonia e videoconferência, envolvendo hardware e software, de modo local, telefônico e remoto;
7.21. Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede;
7.22. Organizar os ativos de rede na estrutura da rede local;
7.23. Avaliar o dimensionamento correto dos links de dados e sugerir melhoria da relação custo/benefício e/ou acréscimo de banda, para os links de comunicação de dados (Internet, Intranet, rede privada, etc);
7.24. Aplicar e gerenciar regras de QoS e priorização de tráfego para as aplicações e serviços relevantes;
7.25. Administrar e gerenciar soluções de aceleração de tráfego;
7.26. Administrar e gerenciar balanceamento de tráfego em redes WAN;
7.27. Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento;
7.28. Instalar e administrar e monitorar conexões de vídeo/ voz sobre IP redes WAN;

7.29. Diagnosticar gargalos e problemas de tráfego de rede WAN através de analisadores de protocolo;
7.30. Analisar periodicamente a topologia de rede da CONTRATANTE sugerindo alterações que visem eliminar pontos únicos de falha;
7.31. Realizar testes periódicos que garantam a efetividade e a correta configuração das soluções de alta disponibilidade da CONTRATANTE;
7.32. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura da CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento;
7.33. Administrar e gerenciar ferramentas automatizadas de gestão de infraestrutura de redes;
7.34. Administrar e gerenciar redes WAN utilizando protocolos de roteamento: RIP v.1 e v.2, OSPF e BGP;
7.35. Administrar e gerenciar roteadores e switches layer 3;
7.36. Administrar e gerenciar redes que utilizam tecnologia Ethernet, Frame-Relay e/ou MPLS;
7.37. Implementar tecnologias VOIP e VPN nas modalidades de acesso remoto;
7.38. Administrar e gerenciar ferramentas e protocolos de gerenciamento de rede;
7.39. Propor, planejar e implantar mecanismos de migração para o protocolo IPv6;
7.40. Executar atualização de versões de todos os softwares e hardwares do parque tecnológico de redes da ANAC;
7.41. Garantir a segurança das redes sem fio;
7.42. Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
7.43. Aplicar proativamente os arquivos de atualização necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos da Rede;
7.44. Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções;
7.45. Executar atendimentos técnicos, envolvendo hardware e software, de modo local, telefônico e remoto, sem, no entanto, intervenção física no interior de equipamentos;
7.46. Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede dentro do mesmo ambiente físico;
7.47. Organizar os ativos de rede na estrutura da rede local;
7.48. Manter, organizar e dar suporte a todo cabeamento, metálico ou de fibra ótica, em patch panels, DIO (Distribuidor Interno Ótico) e racks das soluções de redes, telefonia e videoconferência, devendo os equipamentos e materiais serem fornecidos pela CONTRATANTE;
7.49. Manter atualizado o cadastramento em sistema específico dos pontos de rede ativados e desativados nos switches e patch panel;
7.50. Identificar e solucionar problemas relacionados a pontos de rede corporativa;
7.51. Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento;
7.52. Solucionar conflitos de endereçamentos IP em redes convergentes;
7.53. Gerenciar e suportar a criação de salas de videoconferência;
7.54. Fornecer suporte a todo hardware da solução de videoconferência e seus periféricos, tais como, microfone, câmera, caixas de som, cabeamento, etc;
7.55. Fornecer suporte e prover operação para equipamentos de alta especialização das salas de vídeo, plenário e auditório:
  7.55.1. Operação e configuração de equipamentos de áudio e vídeo;
  7.55.2. Gravação/Edição de vídeos;
  7.55.3. Acompanhamento de reuniões;
  7.55.4. Transmissão ao vivo via streaming para rede interna e para internet;
7.56. Realizar outras atividades inerentes à esta torre de serviços.

7.56.1.

8. O serviço de **suporte a ambiente e servidores de Data Center** estão subdivididos nas seguintes áreas: Sistemas Operacionais Windows, Sistemas Operacionais Linux, Virtualização e ambiente de Data Center.

8.1. A operação de sistemas operacionais Windows abrange os seguintes serviços:
8.2. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com sistemas operacionais Windows;
8.3. Instalar, configurar e prover operação de Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Windows;
8.4. Manter atualizados os Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Windows;
8.5. Gerenciar os direitos de acesso e cotas de utilização de áreas dos servidores de arquivos disponibilizadas aos usuários de TI;
8.6. Monitorar parâmetros de funcionamento dos componentes da infraestrutura de servidores com sistema operacional Windows, tais como: disponibilidade do serviço, espaço disponível para armazenamento, falhas, performance e gargalos;
8.7. Fornecer suporte a incidentes relativos aos Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Windows registrados na ferramenta de ITSM;
8.8. Manter e configurar aspectos básicos dos sistemas operacionais Windows tais como, hostname, configurações de rede LAN e SAN, controle de usuários locais, particionamento de discos locais ou remotos, instalações de drivers, service packs e atualizações, entre outros;
8.9. Efetuar gerenciamento de soluções de administração centralizada do parque de servidores Windows, tais como Microsoft System Center Operations Manager, Microsoft System Center Configurations Manager, WSUS, entre outras;
8.10. Realizar a configuração de GPO (Group Policy Objects) necessárias para servidores Windows.
8.11. Realizar e propor padrões de Hardening em Sistemas Operacionais Windows;
8.12. Realizar outras atividades inerentes à esta torre de serviços.

8.13. A operação de sistemas operacionais Linux abrange os seguintes serviços:
8.14. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com sistemas operacionais Linux;
8.15. Instalar, configurar e prover operação de Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Linux;
8.16. Manter atualizados os Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Linux;
8.17. Realizar atualização e/ou correções que forem necessárias para o perfeito funcionamento do software (Kernel, bug fixing e patches), bem como das alterações evolutivas representadas por novas versões ou “releases” disponibilizados;
8.18. Implementar, gerenciar e fornecer orientação em novos projetos e iniciativas sobre expansão do ambiente de servidores Linux, Capacidade dos servidores, armazenamento, configurações, ambiente virtual e de nuvem e redundância com base nas melhores práticas;
8.19. Manter e configurar aspectos básicos dos sistemas operacionais Linux tais como, hostname, configurações de rede LAN e SAN, controle de usuários locais, particionamento de discos locais ou remotos, instalações de drivers, service packs e atualizações, entre outros;

8.20. Instalar, configurar e prover operação de ferramentas de gerenciamento de infraestrutura de TIC que dão suporte ao conceito de “Infraestructure as a Code”, tais como Puppet, Chef, Ansible, entre outras que venham a ser definidas;
8.21. Instalar, configurar e prover operação para plataformas de container de ferramentas de TI e aplicação, tais como Docker, Kubernetes, Rancher, OpenShift, entre outras.
8.22. Realizar e propor padrões de hardening em sistemas operacionais Linux;
8.23. Realizar outras atividades inerentes à esta torre de serviços.

8.24. A operação das soluções de virtualização abrange os seguintes serviços:
8.25. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de Virtualização;
8.26. Instalar, configurar e gerenciar a solução Microsoft Hyper-V, Oracle VM e outras;
8.27. Instalar novos servidores físicos e virtuais;
8.28. Criar e manter atualizados os templates de sistema operacional;
8.29. Instalar softwares de baixa, média e alta complexidade;
8.30. Monitorar disponibilidade dos servidores/serviços e das soluções de virtualização;
8.31. Elaborar documentos e relatórios de erros, operacionais, gerenciais e de desempenho;
8.32. Acompanhar as migrações tecnológicas, novas instalações e outras demandas junto a área responsável ou com empresas contratadas;
8.33. Analisar e buscar por correções para as falhas, erros e alertas;
8.34. Identificar e aplicar atualizações e correções tecnológicas;
8.35. Aplicar eventuais correções autorizadas pela(s) área(s) demandante;
8.36. Criar scripts de automação e de monitoração dos servidores virtualizados;
8.37. Administrar o uso de recursos de Hardware (Mover aplicações/sistemas entre clusters de acordo com volume de uso de recursos);
8.38. Organizar e manter informações disponíveis dentro do sistema de virtualização, tais como pastas organizacionais, padronização de nomes de máquinas virtuais e demais metadados de cada objeto;
8.39. Executar testes de chaveamento de cluster entre hosts e outras características de alta-disponibilidade das soluções de virtualização;
8.40. Realizar outras atividades inerentes à esta torre de serviços.

8.41. A sustentação do ambiente de Data Center abrange os seguintes serviços:
8.42. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de provimento de servidores e operações de Data Center;
8.43. Monitorar e controlar, com uso das ferramentas disponibilizadas pela ANAC, aspectos do ambiente físico dos Data Centers e Salas técnicas (facilities), tais como: temperatura, umidade, fornecimento de energia elétrica, no-breaks, estabilizadores, geradores, quadros elétricos, controle de acesso, limpeza e organização.
8.44. Acionar e acompanhar junto a gerência responsável pelo fornecimento das facilities elencadas no subitem b), sempre que verificar a necessidade de manutenções preventivas, corretivas ou evolutivas.
8.45. Instalar, montar em rack, configurar e prover a operação de equipamentos e servidores físicos, modelos rack e blade e do ambiente físico do Data Center;
8.46. Realizar limpeza e organização com técnica e cuidado adequados dos ativos de TI instalados no Data Center e sala técnica, com uso de ferramentas da própria CONTRATADA.

8.47. Acompanhar a entrega, instalação e aceite de novos equipamentos a serem instalados nos Data Center ou salas técnicas.
8.48. Realizar outras atividades inerentes à esta torre de serviços.

9. O suporte e **administração de bancos de dados** abrange os seguintes serviços:
9.1. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de banco de dados;
9.2. Manter atualizados os SGBD (Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados);
9.3. Administrar os objetos do banco (cópia, desbloqueio, liberação de espaço, etc);
9.4. Monitorar anomalias do banco de dados (BD) e realizar depuração de problemas e apoio à identificação e tratamento de problemas de hardware e software, incluindo sistemas operacionais, que impactem as bases de dados;
9.5. Verificar e analisar rotinas de backup, rotinas agendadas e logs de acordo com os parâmetros definidos pelas equipes de sistemas da ANAC;
9.6. Criar e administrar banco de dados para ambientes de desenvolvimento, homologação, testes e produção em ambientes com alta disponibilidade;
9.7. Criar scripts/aplicações para administrar, monitorar ou migrar dados;
9.8. Realizar levantamento e análise dos pré-requisitos de software e hardware;
9.9. Gerenciar políticas de retenção e compactação de logs;
9.10. Instalar e Configurar novos produtos adquiridos;
9.11. Adequar e parametrizar o banco de dados com base nos requisitos de projeto;
9.12. Analisar e executar rotinas de migração de bases de dados;
9.13. Gerenciar, extrair e analisar de ferramenta de modelagem de dados os modelos físicos de dados, referente a novos projetos de aplicações ou atualização destes;
9.14. Criar e manter scripts de manipulação de objetos de banco de dados;
9.15. Executar scripts de adequação, na base de dados, quando necessário;
9.16. Apoiar testes de funcionalidades realizados pelas equipes da ANAC;
9.17. Atuar na depuração de incidentes e problemas de aplicação em conjunto com equipes de aplicação, sistemas operacionais e fábrica de software, com uso de metodologia DevOps;
9.18. Avaliar e ajustar os parâmetros de Sistema Operacional, de acordo com a plataforma utilizada, visando a estabilidade e performance;
9.19. Planejar junto às equipes de rede, suporte e segurança, quaisquer mudanças de infraestrutura que afetem os softwares instalados, como Servidores de Aplicação, Banco de Dados, etc;
9.20. Avaliar a disponibilidade de espaço físico para comportar o banco de dados, realizando a melhor distribuição dos arquivos, visando melhoria de performance;
9.21. Definir e aplicar políticas de segurança no banco de dados, mediante aprovação da equipe da ANAC;
9.22. Monitorar consultas e conexões, realizar avaliação de custos, e propor soluções para melhoria de performance;
9.23. Identificar problemas relacionados à baixa performance das aplicações e bancos de dados;
9.24. Realizar análise de performance e efetuar configurações de “tunning”;
9.25. Analisar desempenho de Bancos de Dados identificando scripts com alto impacto no desempenho para tratamento pelas áreas de sistemas da ANAC;
9.26. Utilizar mecanismos de coleta de estatísticas de desempenho;

9.27. Apresentar sugestões ao processo de otimização de comandos SQL e/ou alteração nos planos de execução, que possam aumentar a produtividade da equipe responsável por esta atividade de melhoria de desempenho;

9.28. Planejar e Definir as Políticas de Backup & Recovery dos Bancos de Dados de forma a atender as necessidades da ANAC;

9.29. Manter e administrar as ferramentas e soluções de Descoberta e Visualização de Dados, Business Inteligence e ETL (Extract, Tranform and Load);

9.30. Realizar outras atividades inerentes à esta torre de serviços.

10. O serviço de **administração de ativos e serviços de segurança** da informação no âmbito da Tecnologia da Informação compreende:

10.1. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de segurança da informação;

10.2. Instalar, manter e dar suporte aos serviços tecnológicos relacionados à segurança da informação e que estão, além da rede interna, protegendo todo o perímetro com a internet, tais como firewall, anti-DDoS, IDS/IPS, AntiSpam, anti-malware, filtros de conteúdo Web, balanceadores de carga, proxy reverso, resolução de nomes externos, entre outros, garantindo a detecção e a prevenção da tentativa de acessos não autorizados, além de administrar os serviços de redes privadas virtuais (VPNs);

10.3. Apoiar a implementação de políticas, padrões e procedimentos para assegurar a proteção dos ativos, dados, informações e serviços de TIC;

10.4. Implantar e administrar serviços de auditoria, resposta a ataque e operações de segurança de TIC, bem como manter os controles adequados e trilhas de auditoria para evitar ou detectar qualquer evento de segurança;

10.5. Analisar periodicamente logs dos sistemas, monitoramento de eventos e alertas de segurança, detecção de intrusão, fornecimento de informações sobre potenciais falhas de segurança existentes nos serviços de TI da ANAC;

10.6. Implantar e administrar ferramentas para apoiar as atividades da equipe de SOC (monitoração);

10.7. Verificar e ajustar os sistemas de segurança no sentido de assegurar um processo efetivo de detecção de eventos e gerenciamento de segurança;

10.8. Apoiar atividades inerentes à equipe de ETIR (Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes em Redes de Computadores), conforme normativos da APF e orientações da equipe da ANAC;

10.9. Efetuar investigação e análise sobre incidentes de segurança, fornecendo informações e evidências necessárias à instauração/condução de processos de sindicância, de ordem administrativa ou criminal, executando procedimentos adequados de forense computacional;

10.10. Fornecer informações para implementação de melhorias na segurança da informação;

10.11. Apoiar o desenvolvimento de sistemas e os gestores de sistemas nas definições necessárias para autenticação e autorização de usuários, dentre outros aspectos relativos a segurança dos sistemas de informação;

10.12. Auxiliar na definição e administração de grupos/perfis de usuários (uso/restrição);

10.13. Apoiar a análise e diagnóstico de vulnerabilidades em sistemas e serviços de TI;

10.14. Atuar e apoiar o tratamento de incidentes (vírus, invasões e ataques) e recuperação de desastres;

10.15. Desenvolver rotinas/scripts voltadas à segurança do ambiente operacional;

10.16. Manter e suportar os sistemas operacionais e firmwares dos ativos relacionados à segurança da informação, tais como solução anti-DDoS, firewall, filtros de conteúdo web, etc., incluindo a gerência e aplicação de patches, upgrades, etc;
10.17. Apoiar a equipe de suporte a sistemas operacionais na definição de padrões de configuração relativos a segurança em sistemas operacionais;
10.18. Minimizar a negação de serviço para os usuários legítimos da rede;
10.19. Implementar e gerenciar os parâmetros relacionados à conexão e acesso remotos, como dial-in, dial-back e VPN;
10.20. Elaborar, manter e instalar scripts nas ferramentas de monitoramento utilizadas no âmbito desta contratação para realização da monitoração dos ativos relacionados à segurança da informação (TI), tais como solução anti-DDoS, firewall, IPS, DNS da rede externa, roteadores e proxies, monitorando parâmetros como indisponibilidade do equipamento, tráfego acima do limite aceitável, quedas de performance e gargalos, entre outros.
10.21. Realizar outras atividades inerentes à esta torre de serviços.

11. O serviço de **administração do Armazenamento de Dados e Backup** compreende:
11.1. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de armazenamento de dados e backup;
11.2. Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados ao armazenamento de dados homologados para uso na ANAC, por solicitação do CONTRATANTE;
11.3. Gerenciar todos os componentes físicos da infraestrutura de armazenamento corporativo, incluindo Storages (controladoras, discos, caches, baterias, gavetas e etc), em qualquer uma das tecnologias disponíveis para esta função: iSCSI, SAN (Storage Area Networks), NAS (Network Attached Storage), DAS (Direct Attached Storage) e CAS (Content Addressable Storage);
11.4. Gerenciar todos os componentes físicos da infraestrutura de rede de armazenamento, tais como switches, DIO, fibras óticas e cabeamentos em qualquer uma das tecnologias disponíveis para esta função, tais como Fibre Channel e FCoE;
11.5. Gerenciar os componentes de infraestrutura e políticas relacionadas ao local de armazenamento de dados, duração, formato e acesso;
11.6. Monitorar no mínimo os seguintes parâmetros de funcionamento dos componentes da infraestrutura de armazenamento: disponibilidade dos equipamentos, ocupação de espaço, consumo de banda por controladoras/LUNs, falhas e gargalos;
11.7. Elaborar, implantar e manter scripts e procedimentos para automatização do monitoramento de storage/backup com a utilização das ferramentas de monitoramento;
11.8. Definir procedimentos e aplicação das políticas de armazenamento de dados;
11.9. Definir as convenções de nomenclatura de arquivos, hierarquia e localização dentro da infraestrutura de armazenamento;
11.10. Manter e dar suporte a utilitários e softwares para storages;
11.11. Atuar junto às demais Áreas para assegurar a aplicação das regulamentações institucionais para a proteção de dados e acesso a informações;
11.12. Aplicar as políticas de arquivamento de acordo com as normas definidas pelo CONTRATANTE;
11.13. Fornecer informações e relatórios sobre a situação do armazenamento, visando à evolução da política de arquivamento;
11.14. Recuperar dados arquivados quando necessário para propósitos de auditoria, comprovações legais ou para atender qualquer outro tipo de necessidade da ANAC;
11.15. Executar o backup das configurações dos sistemas de armazenamento em uso;

11.16. Elaboração de documentação da infraestrutura de rede de armazenamento;
11.17. Executar as rotinas de operação e administração dos storages visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade dos equipamentos;
11.18. Administrar a solução de armazenamento desenvolvendo atividades como: criação, modificação, exclusão, replicação, espelhamento de volumes de disco; disponibilização e restrição de acesso a volumes de disco; criação de grupos de discos, partições, estruturas RAID e etc;
11.19. Adicionar novo servidor ao pool de backup existente;
11.20. Verificar Script de backup para Linux e Windows;
11.21. Executar as rotinas de operação e administração da infraestrutura de backup visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade dos serviços;
11.22. Dar manutenção preventiva e corretiva na solução de backup;
11.23. Alteração nas configurações da solução de backup;
11.24. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas da infraestrutura de armazenamento de dados (Storage Area Network – SAN) e backup;
11.25. Manter atualizado o CMDB conforme previsto no ITIL, sobre infraestrutura de Backup e armazenamento;
11.26. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;
11.27. Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
11.28. Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de armazenamento de dados conforme definido pelo CONTRATANTE;
11.29. Detectar, de modo proativo, possíveis problemas de sistemas e serviços;
11.30. Gerar relatórios e gráficos de desempenho do Sistema de Armazenamento de Dados;
11.31. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos ativos de armazenamento;
11.32. Manter os desenhos das topologias do Sistema de Armazenamento de Dados atualizados e completos;
11.33. Aplicar de forma proativa os arquivos necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos dos ativos de armazenamento e backup;
11.34. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções;
11.35. Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do CONTRATANTE;
11.36. Configurar o software de backup conforme a política aprovada pelo CONTRATANTE;
11.37. Proceder com restore quando necessário e configurar o storage conforme a política aprovada pela equipe do CONTRATANTE;
11.38. Administrar o storage em todas as suas funcionalidades, destacando: a) Virtualização de volumes; b) Particionamento; c) Cópias por ponteiros; d) Replicação e duplicação de dados no mesmo Storage ou entre 2 Storages;
11.39. Designação de LUN's e volumes NFS/CIFS: a) Criação de volumes lógicos; b) Monitoramento de performance e auditoria de falhas; c) Aumento e/ou diminuição de volumes lógicos; d) Acompanhamento do espaço disponível com previsão de necessidade de expansão.
11.40. Avaliar e configurar o Sistema de Armazenamento de Dados – Switches, placas de rede ethernet e fibra, caminhos redundantes, performance, perda de pacotes, confiabilidade;
11.41. Participar na elaboração e implementação nas estratégias de backup, archive e storage do banco de dados;

11.42. Participar na elaboração e implementação de alertas e gerenciamento de eventos do armazenamento e backup;
11.43. Efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de armazenamento e backup;
11.44. Providenciar conexão entre os servidores de rede e storage;
11.45. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento;
11.46. Elaborar, manter e instalar scripts e procedimentos nas ferramentas de monitoramento utilizadas no âmbito desta contratação para realização da monitoração dos seguintes parâmetros mínimos de funcionamento dos serviços de storage e backup: indisponibilidade dos serviços, limite crítico de espaço para armazenamento, falhas e gargalos.
11.47. Realizar outras atividades inerentes à esta torre de serviços.

12. O serviço de **operação da Torre de Produção e Deploy** de aplicações abrange os seguintes serviços:
12.1. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de transição de desenvolvimento de software de homologação e produção;
12.2. Atendimento e suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com servidores de aplicação;
12.3. Administração, gerenciamento, sustentação, instalação, manutenção e suporte a servidores de aplicação, no que diz respeito aos aspectos relacionados a middleware e aplicações adotadas pela ANAC;
12.4. Instalação, administração e gerenciamento de solução de container;
12.5. Instalação, administração e gerenciamento de ferramenta de automatização, distribuição de carga, monitoramento e orquestração entre containers;
12.6. Gerenciamento de Infraestrutura para provisão de sistemas baseados na arquitetura de microserviços;
12.7. Publicação de sistemas – deployment - em ambientes de homologação e de produção;
12.8. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE quanto ao dimensionamento da capacidade de hardware e configuração dos servidores de aplicação para garantir a disponibilidade das aplicações;
12.9. Homologar as versões de ferramentas utilizadas para o desenvolvimento de aplicações (servidores de aplicação);
12.10. Migrar e manter os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção em funcionamento, inclusive em relação ao checklist de qualidade e Normas Internas elaboradas pelo CONTRATANTE, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;
12.11. Manter controle das versões das aplicações instaladas nos servidores e solicitar a inclusão de arquivos importantes na política de backup;
12.12. Administrar e configurar os servidores de aplicação seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação da ANAC;
12.13. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos servidores de aplicação e das aplicações contidas nos mesmos, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;
12.14. Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta das aplicações;
12.15. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos servidores de aplicação;
12.16. Implantar e manter solução de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para as aplicações críticas;

12.17. Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos servidores de aplicação, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga;
12.18. Aplicar de forma proativa arquivos de atualização de software e correção de falhas nos servidores de aplicação;
12.19. Fazer relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha;
12.20. Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas;
12.21. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares;
12.22. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o funcionamento dos servidores de aplicação;
12.23. Recomendações e análises arquiteturais para acelerar o desenvolvimento de aplicativos e ciclos de implementação;
12.24. Análise da arquitetura do ambiente com recomendação de melhorias;
12.25. Elaborar, manter e instalar scripts e procedimentos nas ferramentas de monitoramento utilizadas no âmbito desta contratação para realização da monitoração dos seguintes parâmetros mínimos de funcionamento das aplicações: indisponibilidade dos serviços, limite crítico de espaço para armazenamento, falhas de performance e gargalos.
12.26. Realizar outras atividades inerentes à esta torre de serviços.

13. O serviço de **operação do ambiente colaborativo** compreende os serviços de instalação, manutenção e suporte aos serviços de mensageria e colaboração (Groupware) utilizados pela ANAC, gerenciando os recursos envolvidos com o funcionamento dos serviços e sua proteção, tais como:

13.1. Atendimento e suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços do ambiente colaborativo, entre eles correio eletrônico, file server, mensagem instantânea, portal de colaboração, entre outros;
13.2. Realizar a instalação, configuração e suporte a servidores de e-mail;
13.3. Realizar a instalação, configuração e suporte a ferramentas de colaboração;
13.4. Realizar a instalação, configuração e suporte a ferramentas de comunicação via mensageria instantânea e conferência web;
13.5. Realizar a instalação, configuração e monitoramento dos componentes envolvidos na solução de correio eletrônico, tais como webmail e serviços SMTP, POP3 e IMAP;
13.6. Gerenciar o espaço de armazenamento das bases de dados de colaboração;
13.7. Avaliar, informar e implementar, sempre que necessário, as melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico e colaboração;
13.8. Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de contas de correio eletrônico;
13.9. Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico e colaboração;
13.10. Aplicar os procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos de mensageria da Organização;
13.11. Aplicar as regras e políticas contra malwares e spams;
13.12. Gerenciar as áreas de quarentena de mensagens;
13.13. Criar e manter as “deny lists” e “allow lists” institucionais;
13.14. Aplicar política de cotas para e-mails de usuários, mediante aprovação da ANAC;

13.15. Garantir a segurança e privacidade no acesso às mensagens eletrônicas, de acordo com a Política de Segurança da Informação e Comunicações da Instituição;

13.16. Realizar planejamento para implantação de solução de colaboração, com sugestões de boas práticas para criação de caixas postais;

13.17. Realizar o monitoramento e gerenciamento da performance das ferramentas de mensageria e colaboração e todos os seus componentes, incluindo testes de heartbeat, simulação de uso pelo usuário (interno e externo), benchmarking, balanceamento de carga e virtualização;

13.18. Elaborar, manter e instalar scripts e procedimentos nas ferramentas de monitoramento utilizadas no âmbito desta contratação para realização da monitoração dos seguintes parâmetros mínimos de funcionamento dos serviços de mensageria e colaboração: indisponibilidade dos serviços, limite crítico de espaço para armazenamento, falhas de performance e gargalos.

13.19. Gerenciar o Microsoft Active Directory (AD), Directory Access Protocol (DAP) e Lightweight Directory Access Protocol (LDAP);

13.20. Assegurar e controlar o acesso aos serviços disponíveis aos usuários;

13.21. Gerenciar os direitos de acesso de usuários ou grupos de usuários aos recursos da rede;

13.22. Monitorar parâmetros de funcionamento dos componentes da infraestrutura dos Serviços de Diretório, tais como: disponibilidade do serviço, espaço disponível para armazenamento, falhas, performance e gargalos;

13.23. Implementar e gerenciar Serviços de Diretório distribuídos;

13.24. Monitorar eventos relacionados aos Serviços de Diretório, como tentativas malsucedidas de acesso a recursos, adotando as ações apropriadas quando necessárias;

13.25. Realizar outras atividades inerentes à esta torre de serviços.

ANEXO XXVI - TERMO DE COMPROMISSO – ATUALIZAÇÃO PROFISSIONAL DA EQUIPE

DECLARAÇÃO

Contrato nº _____/ANAC/_____

O(A) Sr(a)_____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____, representante da empresa _____, em nome desta, declara que manterá profissionais necessários a execução dos serviços, com os perfis e qualificações mínimas exigidas no edital de licitação, mantendo o compromisso de atualizá-los e capacitá-los sempre que for necessário ao fiel cumprimento do contrato ou quando houver atualização tecnológica no parque computacional do INCA.

Local, _____ de _____de 2019.

_____

Assinatura e nome do representante da empresa

SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

GERÊNCIA DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

SETOR	Gerência de Infraestrutura Tecnológica - GEIT/STI
PROJETO	**Contratação de serviços de suporte de atendimento em 1º, 2º e 3º níveis**
Responsável pela Demanda	**Marcelo Nogueira Lino**
Telefone	(61) 3314-4213
E-mail	marcelo.lino@anac.gov.br
Matrícula	2126657
Integrante Requisitante	**Marcelo Nogueira Lino**
Telefone	(61) 3314-4213
E-mail	marcelo.lino@anac.gov.br
Matrícula	2126657
Integrante Técnico	**Felipe Santos Sarmanho**
Telefone	(61) 3314-4314
E-mail	felipe.sarmanho@anac.gov.br
Matrícula SIAPE	1737746

1. INTRODUÇÃO

Este documento, que constitui peça integrante e inseparável do procedimento de contratação, foi elaborado com base na Lei n˚ 8.666, de 21 de junho de 1993, na Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, na Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 26 de maio de 2017, no que couber, e nas disposições específicas da Instrução Normativa nº 01, de 04 de abril de 2019, da Secretaria de Governo Digital, do Ministério da Economia, contém os elementos básicos fixados na legislação, descritos de forma a subsidiar a contratação para prestação de serviços de atendimento e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação, como também de suporte à própria infraestrutura de TI da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, considerados esses em escala de 1º, 2º e 3º níveis de demandas.

Visa a demonstrar o planejamento de uma contratação de serviços de Tecnologia da Informação pela perspectiva de sua viabilidade técnica e econômica. Contempla, entre outras, as etapas de identificar e detalhar requisitos, identificar soluções existentes, analisar o custo e benefícios, e definir a solução que melhor atende às necessidades da Agência, para que esta atinja seus objetivos de negócio e missões institucionais.

2. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO

Está seção tem por objeto esclarecer e justificar a composição da equipe de planejamento da contratação.

Primeiramente vale salientar que este projeto e planejamento da contratação de solução de TI iniciou em 12/06/2018, quando da elaboração do Documento de Oficialização de Demanda (SEI nº 1681896). Naquela data estava em vigor a Instrução Normativa nº 4, de 11 de setembro de 2014, da SLTI/MP. Tal norma não trazia restrição à participação de servidores em cargo de gerência na composição da equipe de planejamento, e assim diversas contratações foram conduzidas com essa configuração de equipe no âmbito da STI/ANAC.

Na atual Instrução Normativa nº 01/2019, que substituiu a Instrução Normativa nº 04/2014, há uma restrição quanto a participação do "dirigente da área de TIC" como membro da equipe de Planejamento da Contratação, conforme destacado nos trechos a seguir.

> **" Instrução Normativa nº 01 de 4 de abril de 2019, da SGD/ME**
>
> Art. 2º Para fins desta Instrução Normativa, considera-se:
> (...)
> IV - Equipe de Planejamento da Contratação: equipe responsável pelo planejamento da contratação, composta por:
> a) Integrante Técnico: servidor representante da Área de TIC, indicado pela autoridade competente dessa área;
> b) Integrante Administrativo: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área; e
> **c) Integrante Requisitante: servidor representante da Área Requisitante da solução, indicado pela autoridade competente dessa área;**
> (...)
> Art. 10...
> (...)
> **§ 5º A indicação e a designação de dirigente da Área de TIC para integrar a Equipe de Planejamento da Contratação somente poderá ocorrer mediante justificativa fundamentada nos autos.**
> (....)
> Art. 11....
> § 2º O Estudo Técnico Preliminar da Contratação será aprovado e assinado pelos Integrantes Técnico e Requisitante da Equipe de Planejamento da Contratação e pela **autoridade máxima da Área de TIC.**
> (...)**" (grifo nosso)**

No caso dessa contratação, além do fato já mencionado de o projeto ter iniciado em 2018 e que na data de publicação da nova Instrução Normativa nº 01/2019, em 4 de abril de 2019, o projeto já se encontrava em fase avançada de planejamento e especificação, sendo que assim reformular a equipe de planejamento traria atrasos irreparáveis ao projeto. A demais, o objeto da pretensa contratação é sobremaneira complexo e abrangente quanto ao atendimento de necessidades de grande conjunto de atribuições da Gerencia de Infraestrutura Tecnológica - GEIT/STI, sendo portanto mais indicado neste caso que o Integrante Requisitante tenha amplo conhecimento dessas necessidades e atribuições. É portanto o Gerente (dirigente) desta Gerência o indivíduo mais indicado para expressar os requisitos da contratação. Por fim, ainda cumpre constatar que dado a quantidade de projetos de contratações conduzidos na GEIT/STI, e que considerando o quadro reduzido de servidores da gerência GEIT (atualmente são 9 servidores), é inviável compor as equipes de planejamento da contratação ideal preconizada pela Instrução Normativa.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1665

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Contratação para prestação de serviços de atendimento e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação, como também de suporte à própria infraestrutura de TI da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, considerados esses em escala de 1º, 2º e 3º níveis de demandas, além da monitoração do ambiente tecnológico e implantação de novos serviços de TIC.

4. DAS NECESSIDADES TECNOLÓGICAS, DO NEGÓCIO, DAS DEMANDAS DOS POTENCIAIS GESTORES E USUÁRIOS

É do senso comum que o investimento em soluções de Tecnologia da Informação tem grande potencial para auxiliar as organizações públicas e privadas na execução de seus processos de trabalho, por meio da otimização desses processos, agregando a eles eficiência e redução de custos, tanto financeiros quanto operacionais.

Na Agência Nacional de Aviação Civil, não é diferente, e, nesse sentido, importantes investimentos são feitos de forma continua em soluções de Tecnologia da Informação. No âmbito dessa Agência, compete à Superintendência de Tecnologia da Informação – STI, entre outras atribuições institucionais, "*Estabelecer e formular estratégias e padrões relacionados com a administração dos recursos de tecnologia da informação para a sistematização e disponibilização de informações gerenciais, visando dar suporte ao processo decisório da Agência*", conforme estabelece o inciso I do Art. 39 de seu o Regimento Interno.

Atualmente, a ANAC conta com uma robusta e complexa infraestrutura de TI que dá suporte a diversas soluções de Tecnologia de Informação, as quais, por sua vez, dão suporte aos diversos processos de trabalho da Agência. Em decorrência disso, a ANAC passou a depender de uma grande estrutura de TI, cujo funcionamento, em níveis de excelência, requerem caráter ininterrupto para a boa e regular realização de suas atividades, as quais justificam os contínuos investimentos em novas tecnologias e no aprimoramento de seu processo de gestão.

Essa robusta infraestrutura de TI é composta por complexas e variadas soluções relacionadas. Isso faz com que o ambiente tecnológico requeira serviços técnicos de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC - de elevado nível de especialização.

Para a prestação desses serviços técnicos nos padrões de qualidade e com a segurança exigidas pelo ambiente institucional, torna-se necessária a alocação de Equipe Profissional com especialidades complementares em algumas soluções de TIC, a fim de se minimizar a possibilidade de falhas ou atrasos na resolução de incidentes relacionados à utilização dos recursos computacionais disponíveis.

Nas organizações, a Unidade de Tecnologia da Informação, em geral, é responsável por assuntos, serviços, produtos, equipamentos e componentes relativos a esse tema, tais como: desenvolvimento de software, administração de dados, suporte a tomada de decisão (Business Intelligence), suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação, manutenção e suporte da infraestrutura e de serviços de TI, além das atividades relacionadas a planejamento e a projetos, esses alinhados aos objetivos institucionais.

Especificamente, o suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação diz respeito a todo apoio a eles prestado, para que possam fazer o uso regular dos recursos e serviços de TI corporativos a eles disponibilizados, de maneira geral e nas melhores condições possíveis. Esse tipo de suporte também é responsável pelo atendimento inicial aos usuários, para resolução de problemas comuns por eles enfrentados. O atendimento é, geralmente, feito na modalidade remota; quando não, presencial. A modalidade remota é preferível, já que dinamiza o melhor uso dos recursos e garante ao usuário maior agilidade no atendimento de suas requisições ou tratamento de situações. Porém, em certas vezes, devido à característica da demanda ou da situação adversa, nem sempre é possível fazer o atendimento remotamente ou obter êxito na tentativa de resolução da situação. Nesses casos, a modalidade de atendimento presencial se faz necessária.

Já os serviços de manutenção e suporte da infraestrutura de TI consistem em um serviço técnico mais especializado. O trabalho realizado envolve procedimentos cotidianos para verificação da denominada "saúde" operacional das soluções de Tecnologia de Informação, do atendimento de requisições dos usuários que não puderam ser tratadas ou solucionadas pela Equipe de Suporte Técnico aos usuários de Tecnologia da Informação. Também é responsabilidade desse grupo a manutenção e a evolução das implementações das soluções de Tecnologia de Informação.

Nesse tipo de serviço, em virtude da grande diversidade de soluções tecnológicas necessárias e atualmente implementadas, bem como do alto grau de especialização requerido, as atribuições são agrupadas por soluções de TI correlatas e postas sob a responsabilidade de determinadas Equipes de Trabalho, também chamadas de Torres de Serviços. São exemplos de Torres de Serviços: Redes e Segurança de Computadores; Armazenamento de Dados e Backup; Data Center e Suporte a Sistemas Operacionais; Ambiente de Operação de Aplicações; Banco de Dados; Telefonia; Ferramentas de Mensageria e Colaboração; Monitoração de TI; entre outras.

As atividades operacionais relativas a esses serviços de suporte técnico e de atendimento aos usuários e de operação, manutenção e suporte da infraestrutura de TI, requerem para sua execução, profissionais especializados e em quantidade adequada. No caso da ANAC, o reduzido quadro de servidores efetivos da Agência alocados na sua Unidade Organizacional de Tecnologia da Informação e de seus colaboradores ocupantes de cargos ou funções comissionadas nessa mesma Unidade tem pouca capacidade operacionais e disponibilidade para execução desse tipo de atividades. Essencialmente, suas atividades estão mais relacionadas ao exercício dos papéis e das ações de planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de Tecnologia da Informação em âmbito institucional. Em virtude disso, são perfeitamente compreensíveis as decisões institucionais, com devido amparo legal, que verificam a terceirização das atividades operacionais como a melhor estratégia para a execução e o fornecimento desses serviços de Tecnologia da Informação.

Dentre outras, merecem destaque as seguintes vantagens e benefícios da terceirização dos serviços de TI em questão:

- a Organização pode desobrigar-se da operacionalização e da execução das atividades que não são seu *core business*;
- larga possibilidade de obtenção de profissionais especializados na execução dessas atividades pretendidas;
- maior flexibilidade quanto à alocação daqueles profissionais especializados envolvidos na execução dos serviços;
- alcance maior de redução de custos econômico-financeiros, operacionais, administrativos, relacionados, inclusive, a instalações físicas, a treinamento e capacitação, a gestão de pessoal, entre outros.

Alinhada a esses benefícios, a Administração Pública Federal tem adotado, sempre que possível, a estratégia da terceirização para a execução de determinados serviços, desde a reforma administrativa imposta pelo Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967. Em virtude desse procedimento, servidores públicos poderão se dedicar ao planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de TI, bem como à evolução dos processos relacionados a serviços e a projetos de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Reforça esse entendimento o Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, que dispõe sobre a execução indireta, mediante a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. No art. 2º desse decreto, foi atribuída a competência, à época, ao Ministro do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, atual, Ministro da Economia, para estabelecer os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta mediante contratação. Nessa esteira, o então Ministro do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão publicou a Portaria 443, de 27 de dezembro de 2018, estabelecendo que os serviços de tecnologia da informação e prestação de serviços de informação serão preferencialmente objeto de execução indireta, conforme observa-se do excerto a seguir:

> **"Portaria nº 443, de 27 de dezembro de 2018.**
>
> Estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018.
>
> *Art. 1º No âmbito da administração pública federal direta, **autárquica** e fundacional, serão preferencialmente objeto de **execução indireta**, dentre outros, os seguintes serviços:*
>
> XXIII - serviços de tecnologia da informação e prestação de serviços de informação;

Nesse sentido, a Agência Nacional de Aviação Civil necessita contratar empresa especializada para a prestação de serviços técnicos de estruturação, operação, administração e manutenção da infraestrutura de Tecnologia de Informação, a fim de possibilitar o acesso e a utilização dos serviços de Tecnologia da

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1666

Informação instalados e disponíveis no seu ambiente físico e virtual, elementos que contribuem para a contínua evolução da maturidade dos serviços de TI da Instituição, no sentido de que seus respectivos desempenhos sejam com elevados padrões de excelência e suas execuções se deem com suporte a modelos das melhores práticas atualmente existentes.

Vale destacar que o objeto da pretensa contratação, até o ano de 2017, foi atendido pela combinação de dois Contratos Administrativos distintos, o de nº 046/ANAC/2012 e o de nº 002/ANAC/2013, os quais, guardadas as particularidades de seus objetos, findaram suas possibilidades de renovação após 60 meses de vigência, nos termos do inciso II do art. 57 da Lei nº 8.666/1993.

No decorrer do ano de 2017 a STI e a SAF envidou esforços na elaboração dos artefatos de contratação para substituição dos referidos contratos. Este trabalho foi realizado no âmbito do processo administrativo SEI nº 00058.509138/2017-61, no qual o Estudo Técnico Preliminar (ETP) demonstrou a vantajosidade para a ANAC integrar como partícipe da Intenção de Registro de Preços - IRP Nº 443033 - 00001/2017, cujo órgão gerenciador foi o ICMBio - Instituto Chico Mendes, que resultou no Pregão Eletrônico SRP nº 00006/2017. Decorrente desse pregão, foi celebrado o contrato nº 028/ANAC/2017 com vigência de 26/11/2017 a 26/11/2018. Este contrato já passou por um aditivo contratual que tratou de renovação da vigência, passando a vigorar com a vigência de 26/11/2018 a 26/11/2019.

Por oportuno, a STI, por intermédio da GEIT - Gerência de Infraestrutura Tecnológica, tem observado a necessidade de elaboração de um novo processo licitatório para melhor adequar as necessidades de TI e interesses da ANAC na prestação desse tipo de serviços. Este processo licitatório então tem o objetivo de substituição do contrato ora em vigor, contrato nº 028/ANAC/2017. Dentre as principais motivações para essa substituição estão, a inovação e atualização tecnológica que trazem novos requisitos que estão sendo difíceis de adequar a prestação do serviço ora contratado.

Por fim, é bastante relevante considerar que uma parcela importante do serviço prestado diz respeito ao atendimento presencial de suporte de TI prestados para os usuários da ANAC, inclusive nas unidades descentralizadas. Com a recente divulgação do planejamento de reestruturação da ANAC em âmbito Nacional, tratada no projeto Prioritário de Regionalização **(Processo SEI nº 00058.509103/2016-41)**, torna-se bastante oportuno esta revisão de necessidades, o que consequentemente demanda a realização de um novo processo licitatório.

De forma mais ampla a justificativa da necessidade dos serviços em questão encontra-se, em síntese, no fato de que a contratação ora pretendida guarda significativa importância para o cumprimento e desenvolvimento das atividades, dos processos e de responsabilidades relacionados aos serviços de atendimento e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação, como também de suporte à própria infraestrutura de TI da Agência, considerados esses em escala de 1º, 2º e 3º níveis de demandas, além da monitoração do ambiente tecnológico e implantação de novos serviços de TIC.

O respaldo legal para a pretensa contratação, sobretudo pela natureza de seu objeto, encontra-se, essencialmente, com fulcro nas mencionadas disposições, *in verbis*, do Decreto nº 9.507/2018, regulamentado pela Portaria nº 443, de 27 de dezembro de 2018 e, por extensão, no referido Decreto-Lei nº 200/1967.

A relevância da infraestrutura de TI da ANAC, associada ao crescente volume de dados, de informações e processamento, bem como à elevada automatização de sistemas e processos de negócio internos e externos requerem atenção constante com a operação contínua e a proteção das informações dos sistemas e serviços prestados.

A imposição de obrigações legais à Agência, a sua gestão administrativa e operacional, as suas atividades de regulação e fiscalização no âmbito do Setor da Aviação Civil, aliadas às suas funções como prestadora de serviços de missão crítica à sociedade aumentam, ainda mais, a necessidade de se manterem operacionais as condições de funcionamento dos sistemas suportados por sua infraestrutura tecnológica, como também a de se atender às demandas dos usuários dessa mesma infraestrutura.

O objeto da demanda relativa à ação **PR18CP0025 - Aperfeiçoar modelo de Contratação de serviços de suporte de atendimento em 1º, 2º e 3º Níveis**, contemplada no PDTI - Plano Diretor de Tecnologia da Informação - para o biênio 2018/2019, consiste, em síntese, na contratação de serviços de atendimento, apoio a usuários dos recursos de infraestrutura de Tecnologia da Informação da ANAC e de suporte a essa mesma infraestrutura, os quais, em termos legais, encontram respaldo para sua execução de forma indireta, conforme já fora mencionado.

Soma-se a isso o fato de que o quadro de servidores efetivos da Agência e de seus colaboradores ocupantes de cargos ou funções comissionadas é, essencialmente, vinculado ao exercício dos papéis e atividades de planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de TI, consoante aos seguintes termos transcritos do Decreto-Lei nº 200/67:

> "***Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967***
>
> *Dispõe sôbre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências*
>
> *(...)*
>
> ***Capítulo III***
>
> ***Da Descentralização***
>
> ***Art. 10 A execução das atividades da Administração Federal deverá ser amplamente descentralizada.***
>
> *(...)*
>
> ***§ 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle*** *e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa,* ***a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista****, na área,* ***iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução.***
>
> ***§ 8º A aplicação desse critério está condicionada, em qualquer caso, aos ditames do interesse público*** *e às conveniências da segurança nacional.*"
>
> (Grifos nossos)

Constata-se, portanto, que essas informações relativas ao objeto pretendido se coadunam e reforçam a significativa necessidade da pretensa contratação, a qual, em síntese, encontra-se estrategicamente alinhada e em consonância com os seguintes aspectos, cuja identificação se mostra:

• 1º - "Estratégia 2.3.1 - Aprimorar o atendimento de demandas dos usuários da TI" e "Iniciativa 2.3.1.3 - Otimizar o processo de atendimento a usuários de TI", provenientes diretamente do **Planejamento Estratégico Institucional** para o período 2015/2019, especificamente relacionadas ao objetivo estratégico "2.3 Garantir a Efetividade da Prestação de Serviços de TI", na "Perspectiva dos Processos Internos";

• 2º - estabelecimento no **Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação - PETI** - para o período 2016/2019, por meio da iniciativa de nº 6.3. Otimizar o processo de atendimento a usuários de TI", definida no "Objetivo 6: Aprimorar o atendimento de demandas dos usuários de TI", na "Perspectiva: Processos Internos";

• 3º - relação com o **PDTI - Plano Diretor de Tecnologia da Informação - para o biênio 2018/2019**, por meio da ação PR18CP0025 - Aperfeiçoar modelo de Contratação de serviços de suporte de atendimento em 1º, 2º e 3º Níveis, mais especificamente com as seguintes necessidades e iniciativas:

- Criar e implementar plano de adequação de infraestrutura de TI;
- Implantar um sistema de segurança da informação e comunicações.
- Garantir níveis satisfatórios de segurança da informação no âmbito da TI;
- Criar e implementar plano de adequação de infraestrutura de TI.
- Implantação de políticas e diretrizes voltados à definição de modelos de gestão e otimização de infraestrutura de TI.

Verifica-se, então, que tal contratação está alinhada às necessidades apontadas quando da elaboração do PDTI 2018/2019 e integra o rol de projetos nele descritos. Insere-se, por conseguinte, no contexto de disponibilidade dos serviços de TI providos aos usuários internos e externos da Agência e tem vistas à continuidade de sua prestação.

Nota-se que o rol de potenciais gestores e usuários a serem beneficiados com uma nova contratação relativa a serviços de atendimento, apoio a usuários dos recursos de infraestrutura de Tecnologia da Informação da ANAC e de suporte a essa mesma infraestrutura transcende as dimensões a que,

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1667

aparentemente, limita-se a Superintendência de Tecnologia da Informação – STI. Compreende, pois, todos os usuários internos e externos dos sistemas de informação da Agência, esses últimos, inclusive, porque utilizam os serviços públicos que envolvem Tecnologia da Informação prestados pela Entidade, pelos quais cumpre, entre outras, sua missão como Instituição de Governo.

5. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DE REQUISITOS

5.1. REQUISITOS DE NEGÓCIO

Este Estudo Técnico visa a estabelecer parâmetros para a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de atendimento e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação, como também de suporte à própria infraestrutura de TI da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, considerados esses em escala de 1º, 2º e 3º níveis de demandas, os quais envolvem implantação, operação e gestão continuada de Central de Suporte Técnico, de serviços de manutenção e de evolução da denominada "saúde" operacional da infraestrutura de TI. Essa prestação executa-se com processos de trabalho remunerados exclusivamente por serviços entregues, aferidos por Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE), e visa à substituição do Contrato nº 028/2017 firmado pela ANAC com a empresa Central IT Tecnologia da Informação LTDA, ora em vigor, cuja vigência encerra-se em novembro de 2019.

No contexto desse Estudo Técnico Preliminar, as Necessidades de Negócio serão apresentadas a seguir de acordo com os objetivos comuns da ANAC, contudo, em razão da dimensão do objeto, poderão ser listados ou abrangidos os Requisitos Gerais da Contratação:

RN-01: Suporte de 1º nível – atendimentos telefônicos no horário de funcionamento da Agência, com possível solução tempestiva e remota do problema levantado, por meio dos *scripts* de resolução, ou triagem para encaminhamento aos níveis subsequentes de atendimento, no caso de impossibilidade de resolução do chamado. Deverá ser formalizado o atendimento por meio de OS (Ordem de Serviço) mensal e ser cotado em preço fixo.

RN-02: Suporte de 2º nível – atendimento presencial para resolução do atendimento encaminhado pelo 1º nível. Quando de sua resolução, deverá retornar o *ticket* eletrônico ao 1º nível, para fechamento com confirmação do demandante.

RN-03: Suporte de 3º nível – tarefas relacionadas à sustentação de itens de configuração e de ativos que compõem os serviços corporativos que sustentam o Negócio da Instituição. Essas tarefas podem ser rotineiras ou demandadas. No caso de tarefas demandadas, cada uma deverá corresponder a seu *ticket*/OS específico(a); as restantes devem ser formalizadas por meio de OS (Ordem de Serviço) mensal e ser cotadas em preço fixo.

RN-04: Monitoramento e Operação – tarefas relacionadas ao monitoramento de itens de configuração e de ativos que compõem os serviços corporativos que sustentam o Negócio da Agência, as quais são, em grande parte, rotineiras. Deverão ser formalizadas por meio de OS (Ordem de Serviço) mensal e ser cotadas em preço fixo.

RN-05: Projetos – tarefas que envolvem implantação de serviços que tragam inovação para a Agência, como Plataformas móveis, *Cloud*, *VOIP*, virtualização de *desktop*s, solução de container, entre outras, executadas de forma planejada, com início, término e entregas pré-estabelecidos. A demanda relativa a cada produto deverá ser formalizada por meio de OS e ser cotada em UST's – Unidades de Serviços Técnicos.

De forma resumida e exemplificativa, a seguir estão listados alguns aspectos da infraestrutura de TI da ANAC, dos serviços de TI prestados e administrados pela GEIT/STI, que serão alvo dos serviços prestados pela referida contratação.

Tabela 1 - Serviços de TI administrados/mantidos pela STI.

Serviços de TI	
Correio Eletrônico	Moodle (Portal EAD)
SharePoint	Infraestrutura de ALM (Application Lifecycle Management)
Portal ANAC	Acesso Remoto e Portal Extranet (VPN)
Intranet ANAC	SFTP
Intranet SAR	**Acesso a Internet (proxy e filtro de conteúdo)**
Todas as aplicações corporativas (listagem em anexo)	Serviço de biblioteca (Pergamum)
Todas as aplicações departamentais (listagem em anexo)	SIGAD
Todos os microserviços	**SEI - Sistema Eletrônico de Informações**
File Server	Compartilhamento de Arquivos (OpenUpload)
Lync/Skype	Informática PowerCenter
Serviço de impressão (somente print server e OCR)	Microsoft Datazen
Rede Wi-Fi	SAP Business Objects
PDC Score (software específico de Aviação Civil)	Talend
PZRnet (software específico de Aviação Civil)	Qlink Sense / Power BI
Ferramenta de ITSM e Portal de Serviços ANAC (CITSmart)	Telefonia VoIP
MediaWiki	Videoconferência
SantosDumont (Projeto bases de dados Integrada)	***Diário de Bordo Digital (Projeto Blockchain em implantação)***

Esses serviços de TI envolvem uma gama de equipamentos e soluções de software instaladas nos Data Centers da ANAC, e requer um conhecimento técnico especializado na sua operação. Este serviço de operação e manutenção será parte do objeto dessa contratação.

São também serviços de TI, todos os sistemas Corporativos que suportam os processos de negócio da ANAC, entre eles os **sistemas internos**, que atendem aos servidores e colaboradores da ANAC, e os **sistemas externos**, que atendem aos regulados, aos usuários da aviação civil, e ao cidadão de modo geral. A seguir, segue uma lista exemplificativa desses sistemas.

Tabela 2 - Principais sistemas corporativos da ANAC.

Sistemas da ANAC				
Sistemas	**Área**	**Plataforma**	**Criticidade**	**Disponibilidade**
Consulta Aeronaves	SAR	ASP/SACI	1-Alta	**24x7**
Dcerta	SFI	ASP/SACI	1-Alta	**24x7**
Gru	SAF	ASP.NET	1-Alta	**24x7**
GruInternet	SAF	JAVA/SINTAC	1-Alta	**24x7**
Hotran	SAS	JAVA/SINTAC	1-Alta	**24x7**
Map	SPO	JAVA/SINTAC	1-Alta	**15x5**
Provas Online	SPO	JAVA/SINTAC	1-Alta	**15x5**
Saci	STI	ASP/SACI	1-Alta	**24x7**
Sca	STI	ASP/SACI	1-Alta	**24x7**
Sei	SAF	PHP	1-Alta	**24x7**
Siavanac	SAS	ASP/SACI	1-Alta	**24x7**
Siavanac-n	SFI	ASP/SACI	1-Alta	**24x7**
Sico	STI	ASP.NET	1-Alta	**24x7**
Sigec	SAF	ASP/SACI	1-Alta	**24x7**
Sip	SAF	PHP	1-Alta	**24x7**
Smi Julgamento	ASJIN	ASP.NET	1-Alta	**15x5**

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1668

Sva	SAR	ASP/SACI	1-Alta	**24x7**
Web Service Sigec	SAF	ASP.NET	1-Alta	**24x7**
SantosDumont	ANAC	Oracle APEX	1-Alta	**24x7**
Aeródromos	SIA	ASP/SACI	2-Média	**24x7**
Aeronave	SAR	JAVA/SINTAC	2-Média	**24x7**
Alte	SAR	ASP/SACI	2-Média	**24x7**
Avsec	SIA	ASP.NET	2-Média	**24x7**
Bav	SAS	JAVA/SINTAC	2-Média	**24x7**
Civ	SPO	ASP/SACI	2-Média	**24x7**
Cnpa	SAR	ASP.NET	2-Média	**15x5**
Consulta de Licenças	SPO	ASP.NET	2-Média	**24x7**
Dados Aeronauta	SPO	ASP/SACI	2-Média	**24x7**
Exames	SPO	ASP/SACI	2-Média	**24x7**
Giaso	SAR	ASP/SACI	2-Média	**24x7**
Habilitação	SPO	JAVA/SINTAC	2-Média	**24x7**
Impressão CHT	SPO	ASP/SACI	2-Média	**15x5**
Livro Rab	SAR	JAVA/SINTAC	2-Média	**24x7**
Novo Audpub	SAS	ASP/SACI	2-Média	**24x7**
Portal de Arquivos - PA	SRA	ASP.NET	2-Média	**24x7**
Parcelamento Multas	SAF	ASP/SACI	2-Média	**24x7**
Pel	SPO	ASP/SACI	2-Média	**24x7**
Peticionamento Eletrônico	SAF	PHP	2-Média	**24x7**
Rab	SAR	ASP	2-Média	**24x7**
Siac / Pel	SAR	ASP/SACI	2-Média	**24x7**
Sishab	SPO	ASP/SACI	2-Média	**24x7**
Sismedcred	SPO	ASP/SACI	2-Média	**24x7**
Sisrh	SGP	JAVA/SINTAC	2-Média	**24x7**
Smi	SFI	ASP.NET	2-Média	**15x5**
Ste	SPO	ASP/SACI	2-Média	**24x7**
Upload de Arquivos	SPO	ASP/SACI	2-Média	**24x7**
Diário de Bordo Digital	STI	Blockchain / Hyperledger	2-Média	24x7
Aeródromo	SIA	ASP/SACI	3-Baixa	**24x7**
Aeroportos Concedidos	SAR	ASP.NET	3-Baixa	**24x7**
Agenda	ASCOM	ASP.NET	3-Baixa	**24x7**
Central de Envio	STI	JAVA/SINTAC	3-Baixa	**24x7**
Certificação de Centros Alunos	SPO	ASP/SACI	3-Baixa	**24x7**
Certificação de Centros Escolas	SPO	JAVA/SINTAC	3-Baixa	**24x7**
Cmbs	STI	JAVA/SINTAC	3-Baixa	**24x7**
Eaev	SAR	ASP.NET	3-Baixa	**24x7**
Ecoar	OUV	ASP/SACI	3-Baixa	**24x7**
E-diam	SAR	ASP/SACI	3-Baixa	**24x7**
Educator	SPO	ASP.NET	3-Baixa	**15x5**
Empresa	SAS	JAVA/SINTAC	3-Baixa	**24x7**
Eriam	SAR	ASP.NET	3-Baixa	**24x7**
Estatística	SAS	JAVA/SINTAC	3-Baixa	**24x7**
Examcred	SPO	ASP/SACI	3-Baixa	**24x7**
Focus	SAF	ASP/SACI	3-Baixa	**15x5**
Gepnet	STI	PHP	3-Baixa	**15x5**
Info	STI	ASP/SACI	3-Baixa	**24x7**
Nada Consta (Sigec)	SAF	ASP/SACI	3-Baixa	**24x7**
Parabéns	ASCOM	ASP.NET	3-Baixa	**15x5**
Pesqpo	SAR	ASP/SACI	3-Baixa	**24x7**
Pge	STI	JAVA/SINTAC	3-Baixa	**24x7**
Psa	SIA	ASP.NET	3-Baixa	**24x7**
Rbac 145	SAR	ASP.NET	3-Baixa	**24x7**
Rds	SAR	JAVA/SINTAC	3-Baixa	**24x7**
Registro de Capacitação	SGP	ASP/SACI	3-Baixa	**15x5**
Reservas de Marcas	SAR	ASP/SACI	3-Baixa	**24x7**
Resultado Exame	SPO	ASP.NET	3-Baixa	**24x7**
Scprab	SAR	ASP/SACI	3-Baixa	**24x7**
Sge	ASCOM	ASP.NET	3-Baixa	**24x7**
Sha	SAR	ASP/SACI	3-Baixa	**24x7**
Siconfac	SFI	ASP/SACI	3-Baixa	**24x7**
Sigad	SAF	ASP.NET	3-Baixa	**24x7**
Sigrh Admin	SPO	JAVA/SINTAC	3-Baixa	**24x7**
Sigrh Cadastro	SPO	JAVA/SINTAC	3-Baixa	**24x7**
Sigrh Férias	SPO	JAVA/SINTAC	3-Baixa	**24x7**
Sigrh Frequencia	SPO	JAVA/SINTAC	3-Baixa	**24x7**
Sigrh Portal	SPO	JAVA/SINTAC	3-Baixa	**24x7**
Sisad	SGP	ASP.NET	3-Baixa	**24x7**
Sisant	SPO	ASP.NET	3-Baixa	**24x7**
SisCad-103	SPO	ASP.NET	3-Baixa	**24x7**
Siscep	SPO	ASP.NET	3-Baixa	**24x7**
Siscro	ASIPAER	ASP.NET	3-Baixa	**24x7**
Sisjur	ASJIN	ASP.NET	3-Baixa	**24x7**
Sme	SAR	ASP.NET	3-Baixa	**24x7**
Spat	STI	JAVA/SINTAC	3-Baixa	**15x5**
Spe	SAF	ASP.NET	3-Baixa	**24x7**
Vlee	SPO	ASP/SACI	3-Baixa	**24x7**

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1669

Em relação aos sistemas corporativos, a contratada será responsável principalmente pela administração de infraestrutura de TI que suporta esses sistemas e pela manutenção da disponibilidade dos sistemas corporativos. Já o desenvolvimento e manutenção desses sistemas é objeto de outra especialidade de TI e objeto de outro tipo de contratação, denominada Fábrica de Software.

Alguns números que representam o tamanho e complexidade da infraestrutura de TI da ANAC são:

- São 2 (dois) Data Centers principais, instalados no Rio de Janeiro e Brasília.
- São 5 (cinco) Centro de Processamento de Dados (CPD) de proporção média e pequena, nas unidades da ANAC de São Paulo, São José dos Campos, Recife, Curitiba e Porto Alegre.
- São aproximadamente 100 equipamentos de função computacional (equipamentos servers), instalados principalmente nos Data Centers.
- São 4 equipamentos centrais de armazenamento de dados (equipamento storage) de alta capacidade e alto desempenho.
- São 30 circuitos (links) de comunicação de dados que formam a rede de longa distância (WAN), em tecnologia MPLS (Multi Protocol Label Switching), responsável pela interligação dos Data Centers e todas as localidades da ANAC.
- São 4 circuitos (links) de acesso a internet, instalados nos Data Centers, além das unidades de São Paulo e de São José dos Campos.
- Há aproximadamente 200 equipamentos de rede (equipamentos switch de acesso e switch core) que provê toda a comunicação de dados na ANAC internamente ao Data Center, bem como o acesso dos computadores dos usuários aos serviços de TI e à Internet.
- São aproximadamente 2.700 computadores (equipamentos Desktop e Notebooks) instalados na ANAC, distribuídos em todas as localidades.
- Internamente na ANAC são aproximadamente 2.300 colaboradores, incluindo servidores, comissionados, terceirizados e estagiários, para os quais estão disponíveis os serviços de suporte aos usuários (Service Desk).

Todos esses itens serão melhor detalhados e relacionados em Anexo ao Termo de Referência da contratação.

Uma ressalva especial se faz às localidades em que tem colaboradores e consequentemente tem demanda por serviços de TI e suporte aos usuários de TI dessas localidades. Atualmente são 30 unidades da ANAC distribuídas em algumas cidades do país, geralmente em capitais, inclusive em alguns casos em mais de um endereço na mesma cidade ou estado.

Tabela 3 - Unidades da ANAC e seus respectivos endereços.

Localidade	Endereço
SEDE BRASÍLIA	Edifício Parque Cidade Corporate - Torre A (1º ao 7º andar) Setor Comercial Sul - Quadra 09 - Lote C, Asa Sul 70.308-200, Brasília - DF
CENTRO DE TREINAMENTO TRAINAIR PLUS ANAC	Aeroporto Internacional de Brasília, Setor de Hangares, Lote 4 – Brasília - DF.
NURAC Brasília (Aeroporto)	Aeroporto Int. de Brasília, Terminal 1, Mezanino, Lago Sul 71608-900, Brasília - DF.
Representação Regional Rio de Janeiro	Avenida Presidente Vargas, 850 - Centro 20.071-001, Rio de Janeiro – RJ
NURAC Rio de Janeiro (Galeão)	Aeroporto Int. Galeão, desembarque doméstico - TPS-1 Av. 20 de Janeiro, s/n° - Ilha do Governador 21942-900, Rio de Janeiro – RJ
NURAC Rio de Janeiro (Santos Dumont)	Aeroporto Santos Dumont Av. Sen. Salgado Filho, s/n - Centro 20021-340, Rio de Janeiro – RJ
NURAC Macaé	Estrada Hildebrando Alves Barbosa, s/nº 27963-840, Macaé - RJ
Representação Regional São José dos Campos	Rua Laurent Martins 209 - Jardim Esplanada 12242-431, São José dos Campos - SP
Representação Regional São Paulo	Rua Renascença 112, Vila Congonhas 04612-010, São Paulo - SP
NURAC Congonhas	Aeroporto de Congonhas Av. Washigton Luís, s/nº - Vila Congonhas 04626-911, São Paulo/SP
NURAC Guarulhos	Aeroporto Internacional de Guarulhos Rodovia Hélio Smidt, s/nº - Cumbica 07190-100, Guarulhos - SP
NURAC Campinas	Aeroporto Internacional de Viracopos Rodovia Santos Dumont, Km 66 13055-900, Campinas - SP
NURAC Recife (Sede)	Av. Marechal Mascarenhas de Morais, nº 6.333, Imbiribeira 51210-001, Recife - PE
NURAC Recife (Aeroporto)	Praça Ministro Salgado Filho, s/n - Imbiribeira 51210-902, Recife/PE
NURAC Porto Alegre	Av. Severo Dullius, 1244 – Bairro São João 90200-310, Porto Alegre – RS
NURAC Porto Alegre (Aeroporto)	Aeroporto Int. Salgado Filho, Terminal 1, 1º andar Porto Alegre - RS
NURAC Curitiba (Bacacheri)	Aeroporto do Bacacheri Rua Cicero Jaime Bley Freitas, s/n - Hangar 3 82515-230, Curitiba/PR
NURAC Curitiba	Aeroporto Afonso Pena Av. Rocha Pombo - Águas Belas 83010-900, São José dos Pinhais/PR
NURAC Macapá	Rua Hildemar Maia, s/n° - Jesus de Nazaré 68906-490, Macapá /AP
NURAC Manaus	Avenida Santos Dumont, nº 1916 – Sala 7/ Terraço - Tarumã 69.041-000, Manaus/AM
NURAC Salvador	Praça Gago Coutinho, s/n – São Cristóvão 41510-045, Salvador/BA
NURAC Fortaleza	Av Senador Carlos Jereissati, 3000 - Bairro Serrinha 60741-900, Fortaleza/CE
NURAC Vitória	Aeroporto de Vitória - Eurico de Aguiar Salles Av. Fernando Ferrari, s/n° - Goiabeiras

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1670

	29075-920, Vitória/ES
NURAC Cuiabá	Aeroporto Internacional de Cuiabá - Marechal Rondon Av. Ponce de Arruda, s/n° - Jardim Aeroporto 78110-973, Várzea Grande/MT
NURAC Campo Grande	Av. Duque de Caxias, nº 4355 79101-901, Campo Grande/MS
NURAC Confins	Aeroporto Int. Tancredo Neves Rodovia LMG-800, km 7,9, s/n 33500-900, Confins/MG
NURAC Pampulha	Escritório da Pampulha - Aeroporto Carlos Drummond de Andrade Praça Bagatelle, nº 204 – São Luís 31270-705, Belo Horizonte/MG
NURAC Belém	Aeroporto Internacional de Belém Av. Pará, s/n – Val-de-Cans 66115-900, Belém/PA
NURAC Natal	Aeroporto Internacional de Natal Av. Ruy Pereira dos Santos, n° 3100 59290-000, São Gonçalo do Amarante - RN
NURAC Porto Velho	Aeroporto Internacional de Porto Velho Av. Jorge Teixeira, s/nº - Bairro Belmont 76803-250, Porto Velho - RO

A contratação deve considerar ainda que algumas dessas localidades contam com infraestrutura de Sala de Provas, que atendem aos regulados e postulantes à regulado. É comum que os usuários das Salas de Prova precisem fazer grandes deslocamentos para se submeter a exames exigidos pela ANAC. Desta sorte, é de grande importância a garantia da disponibilidade dos recursos de TI nas salas de provas, em especial os computadores utilizados para realização dos exames, a disponibilidade do sistema de provas online da ANAC, MAP (Módulo de Aplicação de Provas) e o WebProvas - módulo de administração das provas aplicadas, além da disponibilidade do circuito de comunicação de dados nesses localidades. São os principais itens envolvidos neste serviço, e que também serão alvo da contratação pretendida.

Há que se considerar ainda que a ANAC divulgou um plano de reestruturação da sua presença no território nacional. Este plano foi desenvolvido no escopo do projeto prioritário denominado "Regionalização da ANAC". Foi aprovado pela diretoria de ANAC em 27/11/2018. Um dos resultados do projeto é Instrução Normativa nº 132, de 3 de dezembro de 2018, que trata da estruturação administrativa da ANAC. O projeto então tem um planejamento de 10 anos para desativar várias unidades e criar ou reestruturar algumas outras. A Edição Especial da Revista RADAR, intitulada "REGIONALIZAÇÃO: Onde a ANAC deve estar para cumprir a sua missão?", assim traz:

> "Assim, para a concretização da Visão de Futuro da Agência, foi proposta a desativação faseada de 12 NURACs.
> Essa desativação ocorrerá por etapas, em um período de até 10 anos, e levará em consideração o reflexo operacional da desativação e o seu impacto na força de trabalho da Agência."

As fases previstas para se desenvolver em 10 anos são:

Tabela 4 - Cronograma do projeto de Regionalização da ANAC.

FASE	**Planos**
Fase 1 prazo: dezembro/2019	Desativar os NURAC: Macapá (AP), Cuiabá (MT), Macaé (RJ), Porto Velho (RO), Natal (RN), Florianópolis (SC). Restruturar os NURAC: Confins (será NURAC Belo Horizonte) Viracopos (será NURAC Campinas) NURAC Santos Dumont e Galeão serão fundidos (será NURAC Rio de Janeiro) NURAC Guarulhos e Congonhas serão fundidos (será NURAC São Paulo)
Fase 2 prazo: dezembro/2020	Desativar os NURAC: Belém (PA), Campo Grande (MS)
Fase 3 prazo: dezembro/2023	Desativar os NURAC: Fortaleza (CE), Vitória (ES)
Fase 4: prazo: dezembro/2028	Desativar os NURAC: Campinas (SP), Curitiba (PR), Salvador (BA)

A contratação dos serviços de Service Desk, em especial o suporte presencial aos usuários de TI, deve considerar esses desafios na prestação do serviço, bem como na formatação deste serviço considerando os níveis de exigências e disponibilidades necessários a ANAC, bem como a viabilidade econômica.

SERVIÇOS DE EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA

No que se refere a execução de projeto de implantação de novas soluções de TI na ANAC, este é um serviço que, diferente dos anteriormente descritos, tem características de eventualidade, e portanto são executados sob demanda. As demandas de projetos são oriundas principalmente de necessidades técnicas elencadas em projetos do PDTI - Plano Diretor de Tecnologia da Informação. O Atual PDTI da ANAC tem vigência até o final do ano de 2019, estando em fase de elaboração o PDTI para o biênio 2020-2021. Também são fontes de demandas de projetos, serviços técnicos de atualização de infraestrutura de TI que venham a ser identificados como necessários pela STI/ANAC, e que não necessariamente precisam estar identificados no PDTI, e já possuem carácter de manutenção de serviços de TI. E por fim, ainda há que se considerar as demandas emergentes advindas das áreas de negócio e que não puderam previamente ser prevista no PDTI.

Para mensurar e precificar os serviços executados sob demanda, observa-se que há diversas metodologias propostas em edital de contratação de órgãos da Administração Pública Federal - APF. São exemplos as metodologias de UST (Unidade de Serviço Técnico), HST (Horas de Serviços Técnicos), (UP)

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1671

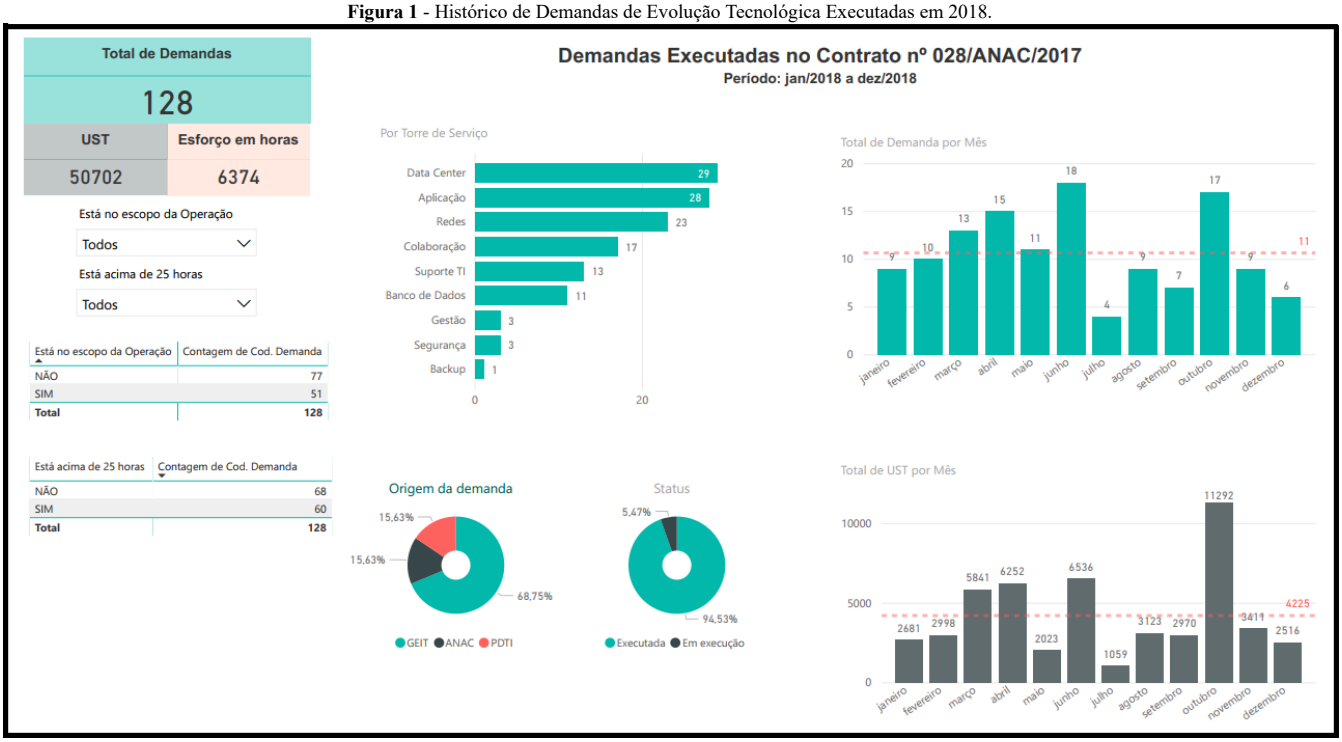
Unidade Projetos, entre outras. Observa-se inclusive que editais diferentes que utilizam o mesmo nome para unidade de medida, por exemplo UST, possuem critérios e metodologias diferentes para precificar uma demanda específica. Nesse caso, cada metodologia precisa ser avaliada conforme a necessidade e a realidade de cada órgão. Inclusive é o que preconiza o "Guia de Boas Práticas e Orientações para a Contratação de Service Desk", de novembro//2018:

> "**É importante ressaltar que não existe análise técnica que defina uma métrica única e padronizada para todos os contratos de Service Desk da APF.** É necessário que cada órgão defina previamente todas as tarefas a serem executadas, os fatores a serem considerados, os resultados esperados, os padrões de qualidade exigidos e os procedimentos e qualificações necessários para execução dos serviços em conformidade com os processos adotados pela organização, para definir então uma métrica que permita a quantificação mais adequada à sua realidade específica, a verificação posterior entre o planejado e o executado, e o cálculo da remuneração devida em razão dos serviços efetivamente prestados e a sua qualidade, em termos de resultados alcançados."
>
> Fonte: https://www.governodigital.gov.br/transformacao/compras/documentos/guia-de-service-desk.pdf/@@download/file/Guia%20de%20Service%20Desk.pdf

No caso da ANAC, o atual contrato de Suporte de TI, Contrato nº 28/2017, utiliza uma metodologia baseada em UST, que considera os seguintes fatores: impacto, complexidade e fator tecnológico. O Fator tecnológico é uma compilação de 3 (três) outros fatores, que são: a tecnologia envolvida, a interação, e a duração do serviço. Para composição deste estudo técnico observou-se todas as demandas executadas neste contrato, no decorrer do ano 2018. Foram desconsideradas as demandas executadas no início do contrato, novembro e dezembro de 2017, já que foram pouco expressivas, uma vez que neste período estava-se executando a fase de transição e período de adaptação operacional, etapas essas que demandam grande esforço por parte da Contratada e também da CONTRATANTE, sendo portanto adiadas as necessidades de demandas de projetos que assim podiam ser feitas sem maiores prejuízos para os serviços de TI da ANAC.

O Dashboard a seguir demonstra uma consolidação das demandas executadas entre janeiro e dezembro de 2018. A listagem completa de demandas está anexada a este estudo técnico. Foram no total 143 demandas de projeto iniciadas, contudo 15 delas foram canceladas por algum motivo. Portanto 128 demandas restaram válidas à época deste levantamento, sendo que 94,53% já estavam concluídas, e apenas 5,47% ainda estavam em fase de conclusão. Observou-se uma média de 11 demandas por mês. As torres de serviços que foram as principais demandantes foram: Data Center, Aplicação e Redes. Essas torres de serviços representam equipes de especialidade em termos da infraestrutura de TI.

Figura 1 - Histórico de Demandas de Evolução Tecnológica Executadas em 2018.



Observa-se ainda que considerando a metodologia de estimativa em UST das demandas aplicadas no contrato nº 028/ANAC/2017, no ano de 2018 foram executados um total de 50.702 UST, sendo que à época o valor unitário da UST contratada era de R$ 12,59, totalizando R$ 638.338,18. É interessante ainda observar que apenas 15,63% das demandas tiveram como origem planejada o PDTI. Já 68,75% das demandas tiveram como origem a própria GEIT/STI, que tem a necessidade constante de manutenção e evolução do parque tecnológico e das tecnologias de em uso, e que no contexto desse contrato atual necessitam que sejam realizados por demandas do tipo de projeto. Na leitura dessa equipe de contratação, os números não demonstram necessariamente a falta de planejamento do TI, demonstra entretanto o caráter continuado e de melhoria de grande parte dos serviços de TI de sustentação e manutenção da infraestrutura de TI. A média mensal de UST executadas foi de 4.225.

Por oportuno, ainda vale destacar que no atual contrato nº 28/ANAC/2017 as 50.702 UST executadas no ano de 2018 correspondem à parcela de serviços executados "sob demanda". Ainda no escopo deste contrato há o serviço rotineiro, fixo e mensal que corresponde as atividades de Atendimento de TI (Service Desk), Monitoração de Serviços de TI e Sustentação da Infraestrutura, que são classificados como serviços Rotineiros, e que no ano 2018 totalizaram 339.378,30 de UST executadas. O serviço rotineiro então corresponde a 87,00% do total executado do contrato em 2018, totalizando R$4.272.772,80 (339.378,30 UST multiplicados por R$ 12,59 de valor unitário UST).

Mês	UST Rotineiras	UST Demandas	UST Total
jan/18	29.471,30	2.681,00	32.152,30
fev/18	24.256,00	2.998,00	27.254,00
mar/18	28.247,00	5.841,00	34.088,00
abr/18	28.172,00	6.252,00	34.424,00
mai/18	28.802,00	2.023,00	30.825,00
jun/18	28.625,00	6.536,00	35.161,00
jul/18	29.869,00	1.059,00	30.928,00
ago/18	31.269,00	3.123,00	34.392,00
set/18	26.066,00	2.970,00	29.036,00
out/18	29.889,00	11.292,00	41.181,00
nov/18	27.382,00	3.411,00	30.793,00
dez/18	27.330,00	2.516,00	29.846,00
TOTAL	**339.378,30**	**50.702,00**	**390.080,30**

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1672

	87,0%	**13,0%**	**100,0%**

Deverá compôr a solução escolhida um item de contratação que permita execução de serviços sob demanda que atenda às necessidades de implantação de serviços previstos no PDTI e demais demandas eventuais.

5.2. ENVOLVIDOS

- Empresa a ser Contratada.
- Gerência de Infraestrutura Tecnológica - GEIT/STI.
- Superintendência de Administração e Finanças - SAF.

5.3. REQUISITOS TECNOLÓGICOS E DEMAIS REQUISITOS

Considerando-se o objeto da pretensa contratação, isto é, serviços essenciais bem como as Necessidades de Negócio apresentadas, não se vislumbram Requisitos Tecnológicos diretamente associados ao objeto pretendido.

Entretanto, apresentam-se a seguir, alguns requisitos que podem ser classificados como Tecnológicos e que podem influenciar na consecução dos resultados e benefícios esperados.

RT 01: Adoção de boas práticas de mercado para gestão de serviços de TI (ITIL[1]);

RT 02: Utilização de ferramenta de ITSM[2] para realizar o registro de requisições e demandas, e também para apoiar todos os processos de gestão de serviços de TI; Atualmente a ANAC tem contratada a ferramenta de ITSM chamada CITSmart;

RT 03: Utilização de ferramentas de automação e de monitoramento dos recursos e serviços de TI;

RT 04: Definição de qualificação técnica mínima dos profissionais para cada perfil;

RT 05: Mudança de processos de trabalho que tragam maior eficiência.

O fornecimento e a configuração das ferramentas de monitoração dos elementos de rede e serviços de TI da ANAC serão de responsabilidade da CONTRATADA.

5.3.1. Características Gerais da ferramenta de automação e de monitoramento

5.3.1.1. Prover monitoramento fim-a-fim dos recursos das aplicações e serviços, incluindo a infraestrutura, aplicativos, ativos de rede e demais recursos de TI que os suportam.

5.3.1.2. Oferecer um módulo de administração gráfico e dessa forma ser executado a partir da plataforma WEB. A plataforma WEB deverá ter como requisito mínimo a compatibilidade com os modernos navegadores utilizando HTML5, sendo então possível de ser acessado via dispositivo móvel como smartphones e tablets.

5.3.1.3. A camada de acesso da ferramenta deverá prover o acesso individual por usuário, com senhas exclusivas, utilizando conexão segura (HTTPS).

5.3.1.4. Disponibilizar acesso via interface de linha de comando, além da interface gráfica.

5.3.1.5. Prover mecanismo de autenticação por usuário e senha, com conexão a base de dados local, bases LDAP e de Active Directory.

5.3.1.6. Permitir a criação de perfis de acesso por usuário, diferenciando o acesso a cada grupo de funcionalidades oferecido.

5.3.1.7. Permitir o envio de mensagens para usuários definidos pelas unidades de negócio.

5.3.1.8. Para os alertas de e-mail, a ferramenta deve customizar o corpo de texto e assunto para cada tipo de alerta.

5.3.1.9. Disponibilizar ajuda on-line via interface gráfica.

5.3.1.10. Configurar janelas de manutenção (blackout), para que alarmes ou eventos não sejam gerados indevidamente.

5.3.1.11. Permitir a integração ao sistema de correio eletrônico, por meio do SMTP.

5.3.1.12. A ferramenta deve ter a capacidade de monitorar ambiente virtuais, em especial aqueles baseados em Hyper-V.

5.3.1.13. Possuir o mecanismo de análise de provável causa raiz, auxiliando no diagnóstico de um evento.

5.3.1.14. Permitir a criação de processos de automação, para otimização de rotinas operacionais.

5.3.1.15. Possuir workflows para execução de rotinas automáticas a partir da geração de alarmes.

5.3.1.16. Permitir agrupar IC (itens de configuração) para criação de modelos de serviço.

5.3.1.17. Permitir uma visão completa da monitoração das aplicações e serviços numa única tela sem a necessidade de criação de dashboards e com workflows de drill-down para o item monitorado.

5.3.1.18. Possuir integração nativa entre os diferentes módulos da solução.

5.3.1.19. Possuir aplicativo para smartphones para o acesso aos alertas de monitoração das aplicações.

5.3.1.20. Permitir mensuração da experiência do usuário quando do uso dos sistemas, aplicações e serviços disponibilizados pela CONTRATANTE.

5.3.2. Requisitos de Implantação

Os equipamentos, componentes, sistemas, ferramentas, softwares, demais itens que compõem a infraestrutura do ambiente de Tecnologia da Informação da ANAC e que requerem a prestação dos serviços em questão já estão devidamente implantados, instalados e em uso na Agência. Logo, para o presente momento, não há Requisitos de Implantação no caso dos serviços objeto da pretensa contratação.

Para a referida contratação, pode se considerar como implantação a fase de iniciação contratual, na qual, basicamente, a CONTRATADA deverá:

- Compor e apresentar formalmente para a ANAC a equipe técnica que será responsável pela execução dos serviços, ainda que sem que caracterização de mão de obra com dedicação exclusiva, mas que deverá atender aos requisitos de experiência profissional;
- Propor e executar processo de transição contratual, do qual devem participar a atual contratada responsável pelo contrato em vigor, a futura CONTRATADA e a equipe de fiscalização nomeada da CONTRATANTE;
- Apresentar cronograma para realizar a instalação e configuração da ferramenta de monitoramento, e a demonstração do funcionamento;
- Apresentar cronograma para realizar o processo de Estabilização dos serviços de TI, que será definido no Termo de Referência;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1673

- Apresentar cronograma para realizar processo de diagnóstico de maturidade para os processos de gestão de serviços de TI (processos ITIL) e apresentar em reunião formal para os gestores de TI e equipe de fiscalização.

Além desses, vale destacar que é parte do objeto da contratação a execução de demandas específicas (projetos) para implantação de softwares ou hardware relativos a serviços de TI, que tragam inovação para a Agência. Nesses casos, os requisitos de implantação serão definidos oportunamente quando da definição da Ordem de Serviço Específica.

5.3.3. Requisitos Temporais

Em termos de requisitos temporais, a pretensa contratação tem algumas nuances.

A primeira delas diz respeito a necessidade de continuidade desse serviço, que na ANAC tem características de essencialidade e, portanto, não pode ter interrupção. O atual contrato tem vigência até o dia 25/11/2019. Assim, a pretensa contratação deve ser consumada com pelo menos 30 dias de antecedência a este prazo, já que após a assinatura do contrato, a empresa deverá iniciar a execução dos serviços em até 30 dias ou no dia subsequente ao fim do contrato atual. Ou seja, esta contratação deverá ser formalizada na data limite de 25/10/2019.

Entre os eventos de assinatura do contrato e início da vigência contratual, estas deverão ser datas distintas, deverá haver um interstício de pelo menos de 30 dias. Neste período de pelo menos 30 dias deverão ocorrer o processo chamado de Transição Contratual, processo pelo qual a nova CONTRATADA deverá estudar, entender e absorver as peculiaridades da prestação do serviços, interpelando para isso a contratada atual. Nesta fase de transição contratual, a nova CONTRATADA ainda não deverá executar o serviço propriamente dito, já que a contratada atual ainda continuará responsável pela execução do serviço.

Ainda quanto ao requisito temporal de assinatura do contrato, é desejável que este seja formalizado com 60 dias de antecedência, haja vista mitigar o risco de atraso no início da prestação do serviço. É desejável que a assinatura ocorra entre 25/09/2019 e 25/10/2019.

Para cumprir este prazo crucial, a equipe de contratação estima que o processo licitatório deve ocorrer entre os dias 01/08/2019 e 25/09/2019, considerando nesse prazo a publicação do edital do pregão eletrônico, os 8 (oito) dias úteis mínimos de publicidade, a realização do pregão eletrônico de fato, a validação da proposta vencedora, a adjudicação e homologação do resultado.

Quanto à execução contratual, o requisito é que esta se inicie impreterivelmente em 26/11/2019, ou seja, no dia seguinte ao fim da vigência do contrato anterior (25/11/2019), para que a ANAC não sofra a descontinuidade do serviço.

Para o prazo de fim da vigência contratual, a equipe de contratação verifica que é oportuno e necessário estabelecer o prazo de 24 meses. Ou seja, a vigência contratual deverá ser de 26/11/2019 a 26/11/2021. Para observar esse prazo de vigência contratual os seguintes fatores são considerados:

I. Estará previsto no Termo de Referência da contratação um processo chamado de Estabilização do Serviços de TI. De forma resumida, este processo contempla a revisão e ajustes técnicos que a CONTRATADA realizará em cada um dos serviços de TI. Está revisão e ajustes técnicos devem passar por aspectos de funcionamento dos softwares e hardwares que compõem os serviços de TI, bem como a integração entre os diversos elementos de TI. Deve passar também por aspectos de revisão e ajustes das rotinas de backup (salvaguarda de dados) e monitoramento dos elementos de TI (gestão de disponibilidade), além de necessidades de logs de auditoria. Conforme serviços de TI e sistemas corporativos elencados nas Tabelas 1 e 2 e na sessão Requisitos de Negócio, são 32 serviços de TI e 90 sistemas corporativos, que deverão ser alvo desse processo de Estabilização de Serviços de TI. Este processo deverá ser executado a partir do início da vigência contratual, e estima-se que este processo seja conduzido por até 4 (quatro) meses. Maiores detalhes serão definidos no Termo de Referência.
II. Também estará previsto no Termo de Referência da contratação um processo de Avaliação da Maturidade em Gestão de Serviços de TI, conforme processos executados pela STI/ANAC. Este processo deverá ser executado a partir do início da vigência contratual, e estima-se que este processo seja conduzido por até 3 (quatro) meses. Maiores detalhes serão definidos no Termo de Referência.
III. Observa-se que para esse tipo de contratação a CONTRATADA costuma fazer um investimento inicial considerável desde o processo de Transição contratual. Atualmente é comum que as empresas atendam a este tipo de contratação com equipe técnica especializada em número maior nos primeiros meses de contrato, até que se verifique o completo domínio dos requisitos de serviço da ANAC e que a CONTRATADA tenha oportunidade de implementar suas melhorias nos procedimentos de trabalho, até chegar ao momento em que verifica a possibilidade de reduzir a equipe, sem contudo comprometer os requisitos da contratação (NMSE - Nível Minimo de Serviço de Exigidos). Além dessa situação, no caso específico da ANAC as exigências do processo de Estabilização dos Serviços de TI e do processo de Avaliação da Maturidade da Gestão de Serviços de TI colocam necessidades maiores de investimentos da CONTRATADA. Sendo assim, ao estabelecer um prazo maior de vigência contratual inicial, a CONTRATADA poderá considerar a diluição desse custo inicial em um prazo maior.
IV. Outro argumento é quanto a própria complexidade da contratação e de sua fase de iniciação, que neste caso perdurará pelo menos 4 meses. Assim, se considerar a vigência padrão de 12 meses, há o risco de a cada 12 meses a equipe da STI/ANAC ter que fazer uma nova contratação. Certamente há um custo muito alto nesse processo de contratação e iniciação do contrato para ambos os envolvidos, a CONTRATADA e também para a CONTRATANTE, dada a complexidade em compreender o parque tecnológico da ANAC e as particularidades dos requisitos dos serviços contratados.
V. A contratação para o serviço pretenso é de caráter continuado e normalmente se renova até o limite máximo de 60 meses, nos termos do inciso II, do artigo 57 da Lei nº 8.666/1993. É provável e desejável que a contratação se mantenha por todo esse período, desde que esteja atendendo de forma satisfatória aos requisitos da contratação e necessidades da ANAC e permaneça vantajosa.

Tabela 5 - Resumo dos requisitos temporais.

Eventos	**Requisito temporal**
Processo Licitatório	entre 01/08/2019 e 25/09/2019
Assinatura do contrato	entre 25/09/2019 e 25/10/2019
Transição contratual	entre 25/10/2019 e 25/11/2019
Vigência contratual	**de 26/11/2019 a 26/11/2021 (24 meses)**
Início da prestação de serviços	data fixa em 26/11/2019
Processo de estabilização	4 meses iniciais da vigência contratual
Avaliação da Maturidade	3 meses iniciais da vigência contratual
Implantação da solução de monitoração	1º mês da vigência contratual

São também requisitos temporais os prazos definidos em Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE) e estes estarão relacionados aos Cumprimentos de Requisições (Catálogo de Serviços de TI), resolução de incidentes de TI, prazo de atendimento de ordens de serviço específica, além de diversos prazos relacionados aos processos de trabalho e requisitos administrativos. Todos esses requisitos e prazos estarão definidos em maiores detalhes no Termo de Referência.

5.3.4. Requisitos de Manutenção

Não se aplicam, uma vez que o objeto da pretensa contratação consiste, essencialmente, em prestação de serviços de atendimento e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação, como também de suporte à própria infraestrutura de TI da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, os quais,

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1674

conforme a necessidade o requerer, poderão/deverão ser executados presencial ou remotamente.

5.3.5. **Requisitos de Capacitação**

Considerando-se as tecnologias disponíveis no ambiente de Tecnologia da Informação da ANAC, verifica-se que, para a execução do objeto dessa pretensa contratação, a empresa a ser contratada deverá dispor de Equipe Técnica especializada e com treinamento e capacitação atualizados nas tecnologias em questão.

Os requisitos de capacitação devem refletir as principais metodologias, tecnologias, produtos e ferramentas que representem maior abrangência para os serviços de TI e soluções de infraestrutura de TI utilizados na ANAC.

Entre as principais metolodogias relacionadas à área de tecnologia da informação utilizadas na ANAC estão:

- Gestão Operacional de Serviços de TI - ITIL (Information Technology Infrastructure Library)
- Gestão de Service Desk
- Gestão de Projetos (PMBOK - Project Management Body of Knowledge)
- Gestão de Segurança da Informação - ABNT NBR ISO/IEC 27.000
- Práticas modernas de Infraestrutura ágil e infraestrutura como código
- Práticas modernas de DevOps

Entre as principais tecnologias estão:

- Serviços de Comunicação e Rede com protocolos TCP/IP
- Virtualização de servidores
- Armazenamento com protocolo Fibre Channel (Rede SAN)
- Aplicações em containers
- Segurança Cibernética (Firewall Next Generation)

Entre os principais produtos e ferramentas que provavelmente irão requer capacitação comprovada estão:

- Solução de servidores Cisco UCS (Unified Computing System)
- Solução de rede LAN (Brocade, linhas ICX/VDX)
- Solução de rede de storage SAN (Cisco MDS)
- Solução de virtualização (Microsoft Hyper-V)
- Solução de correio eletrônico (Microsoft Exchange)
- Solução de comunicação instantânia (Microsoft Skype)
- Solução de rede Wi-Fi (HPE Aruba)
- Solução de segurança de redes (CheckPoint - firewall next generation)
- Solução de segurança de aplicações web (WAF - F5 Big-IP)
- Solução de backup (EMC NetWorker e Data Domain)

Todos esses requisitos de capacitação serão melhor definidos e elencados no Termo de Referência.

Esses requisitos de capacitação são cruciais para mitigar riscos de falha na prestação de serviços, garantir a disponibilidade com bom grau de qualidade dos serviços de TI para os usuários ANAC, para os regulados e também para o cidadão.

A CONTRATADA deverá promover, às suas expensas, sempre que necessário, a capacitação, o treinamento, a atualização dos profissionais de sua Equipe Técnica nas tecnologias que, por ventura, a ANAC venha a adotar, adquirir, implantar, instalar durante a execução do pertinente objeto contratual.

5.3.6. **Requisitos de Experiência Profissional**

Para a execução do objeto da pretensa contratação, considera-se necessário que a equipe técnica da CONTRATADA satisfaçam alguns requisitos de experiência profissional. Dadas a complexidade do serviço a ser prestado e o nível de conhecimento exigido para as atividades afetas a tecnologia da informação, é intuitivo afirmar que maior grau de experiência irão resultar em melhores níveis de serviços prestados. É possível ainda que se observe ganhos de produtividade, com consequente redução de custos, e não incorrer no consagrado "paradoxo lucro-incompetência" (Acórdão 1.558/2003-TCU-Plenário).

Importante ainda é observar que o mercado de TI no Brasil tem se organizado em equipe de prestação de serviço na modalidade TI Bimodal, principalmente quando se trata da prestação de serviços desta natureza que se pretende contratar.

> ***"Bimodal** is the practice of managing two separate but coherent styles of work: one focused on predictability; the other on exploration. Mode 1 is optimized for areas that are more predictable and well-understood. It focuses on exploiting what is known, while renovating the legacy environment into a state that is fit for a digital world. Mode 2 is exploratory, experimenting to solve new problems and optimized for areas of uncertainty. These initiatives often begin with a hypothesis that is tested and adapted during a process involving short iterations, potentially adopting a minimum viable product (MVP) approach. Both modes are essential to create substantial value and drive significant organizational change, and neither is static. Marrying a more predictable evolution of products and technologies (Mode 1) with the new and innovative (Mode 2) is the essence of an enterprise bimodal capability. Both play an essential role in the digital transformation."*
>
> Fonte: https://www.gartner.com/it-glossary/bimodal/, acessado em 23/01/2019.

Seguindo este conceito, as empresas tem dividido suas equipes em dois grupos. Uma equipe técnica que atua de forma mais tradicional e realização a operação e sustentação do serviços de TI. São responsáveis principalmente pelas atividades de rotina de administração dos ambientes de TI, bem como resolução de problemas e atendimento de pequenas demandas (catálogo de serviços). Já uma segunda equipe tem seu trabalho mais orientado a projetos e inovações. É geralmente formado por profissionais de alto grau de especialidade e conhecimento. Este são responsáveis por execução de projetos de novas implementações, ou atualizações, ou ainda atuam na resolução de problemas e atendimento de demandas de maior complexidade.

É, portanto, prática de mercado que as contratadas organizem equipes de maior especialidade e que estas atuem de forma compartilhada entre diferentes clientes e contratos, e por outro lado organizem equipes com menor especialidade que atendem mais diretamente alocada a determinados clientes e contratos, ainda que esta equipe também pode ser compartilhada. De toda maneira, a contratada continua sendo a única responsável pelo dimensionamento e formação das equipes.

Refletido esse padrão de mercado, serão previstos dois níveis de perfil profissional para cada torre de serviço, ou área de atuação. Os perfis serão denominados A e B, para designar, respectivamente, os profissionais com maior grau de especialização e no segundo caso, os profissionais de nível intermediário.

Para os perfis do tipo A deverão ser exigidos pelo menos 8 (oito) anos de experiência em atividades correlatas da torre de serviço, ou área de atuação.

Para os perfis do tipo B deverão ser exigidos pelo menos 5 (cinco) anos de experiência em atividades correlatas da torre de serviço, ou área de atuação.

Todos os requisitos de experiência profissional serão definidos e detalhados no Termo de Referência.

5.3.7. **Requisitos de Formação da Equipe**

Para a execução do objeto da pretensa contratação, considera-se que empresa a ser contratada deverá compor sua Equipe Técnica com profissionais que se enquadrem nos respectivos perfis profissionais definidos como Tipo A e Tipo B que estarão dispostos de forma detalhada no Termo de Referência,

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1675

inclusive com os indicativos de requisitos de capacitação e experiência profissional, sendo esses requisitos de qualificação necessários para garantir a qualidade técnica dos serviços executados.

A Equipe de Planejamento, considerando o volume de serviços já citado anteriormente, considerando a magnitude do parque computacional e dos serviços de TI da ANAC, considerando todos os processos de trabalhos e esforço operacional para manter a boa operação do serviços de TI e o bom nível de atendimento dos serviços de suporte aos usuários, e considerando a alocação de profissionais do contrato atual que presta serviço semelhante. O quantitativo e especialidades indicados abaixo se refere aos serviços que são rotineiros. São principalmente os serviços de Service Desk (Atendimento remoto e presencial), os serviços de operação da infraestrutura, e o serviço de Monitoração do ambiente de TI. A CONTRATADA deverá além desse quantitativo de referência para profissionais, considerar os esforços relativos as demandas de atendimento de Service Desk em localidades de pequeno porte, caso que inclusive poderá utilizar profissionais compartilhados com outros contratos ou que poderá subcontratar. Também deverá considerar a alocação de profissionais para execução de demandas específicas.

Quantitativo e Especialidades de Referência de profissionais necessários para execução dos serviços.

Unidade Organizacional	Coordenação	Sub-divisão	Função	Nível	Qtde
GEIT/STI	Service Desk	Torre de Serviço de Atendimento Remoto	Coordenador de Service Desk	Pleno	1
GEIT/STI	Service Desk	Torre de Serviço de Atendimento Remoto	Analista de Suporte Técnico	Pleno	4
GEIT/STI	Service Desk	Torre de Serviço de Atendimento Presencial	Analista de Suporte Técnico (DF)	Junior	4
GEIT/STI	Service Desk	Torre de Serviço de Atendimento Presencial	Analista de Suporte Técnico (DF)	Pleno	1
GEIT/STI	Service Desk	Torre de Serviço de Atendimento Presencial	Analista de Suporte Técnico (RJ)	Pleno	1
GEIT/STI	Service Desk	Torre de Serviço de Atendimento Presencial	Analista de Suporte Técnico (RJ)	Junior	2
GEIT/STI	Service Desk	Torre de Serviço de Atendimento Presencial	Analista de Suporte Técnico (SJC)	Pleno	1
GEIT/STI	Service Desk	Torre de Serviço de Atendimento Presencial	Analista de Suporte Técnico (SJC)	Junior	1
GEIT/STI	Service Desk	Torre de Serviço de Atendimento Presencial	Analista de Suporte Técnico (SP)	Pleno	1
GEIT/STI	Service Desk	Torre de Serviço de Atendimento Presencial	Analista de Suporte Técnico (SP)	Junior	1
GEIT/STI	Service Desk	Torre de Serviço de Atendimento Presencial	Analista de Suporte Técnico (CTBA)	Junior	1
GEIT/STI	Service Desk	Torre de Serviço de Atendimento Presencial	Analista de Suporte Técnico (POA)	Junior	1
GEIT/STI	Service Desk	Torre de Serviço de Atendimento Presencial	Analista de Suporte Técnico (REC)	Junior	1
GEIT/STI	Coord. Data Center	Torre de Serviço de Redes	Analista de Redes	Pleno	2
GEIT/STI	Coord. Data Center	Torre de Serviço de Segurança de Redes	Analista de Segurança	Pleno	2
GEIT/STI	Coord. Data Center	Torre de Serviço de Telefonia VoIP	Analista de Redes VoIP	Pleno	1
GEIT/STI	Coord. Data Center	Torre de Serviço de Sistemas Operacionais	Analista de Suporte SO/Virtualização	Pleno	2
GEIT/STI	Coord. Data Center	Torre de Serviço de Storage e rede SAN	Analista de Suporte de Armazenamento/Backup	Pleno	1
GEIT/STI	Coord. Data Center	Torre de Serviço de Backup e Restore	Analista de Suporte de Armazenamento/Backup	Pleno	1
GEIT/STI	Coord. Data Center	Torre de Serviço de Monitoração / NOC	Analista de Suporte em Monitoração	Pleno	1
GEIT/STI	Coord. Aplicação	Torre de Serviço de Aplicações e Deploy	Analista de suporte de Sistemas	Pleno	2
GEIT/STI	Coord. Aplicação	Torre de Serviço de Aplicações e Deploy	Analista de suporte de Sistemas/DevOps	Pleno	1
GEIT/STI	Coord. Aplicação	Torre de Serviço de Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados (DBA)	Pleno	2
GEIT/STI	Coord. Aplicação	Torre de Serviço de Colaboração	Analista de Suporte Windows	Pleno	2
GEIT/STI	Coord. Aplicação	Torre de Serviço de Serviços em Nuvem	Analista de Suporte Cloud	Pleno	1
GEIT/STI	Gerência Executiva	Torre de Apoio ao planejamento e gestão de infraestrutura de TIC	Gerente de Projetos	Pleno	1
GEIT/STI	Gerência Executiva	Torre de Apoio ao planejamento e gestão de infraestrutura de TIC	Analista de Processos/Documentação	Pleno	2
GEIT/STI	Gerência Executiva	Torre de Apoio ao planejamento e gestão de infraestrutura de TIC	Coordenador Técnico	Pleno	1
GEIT/STI	Gerência Executiva	Torre de Apoio ao planejamento e gestão de infraestrutura de TIC	Preposto	Pleno	1
GEIT/STI	Coord. Data Center	Torre de Serviço de Monitoração / NOC	Analista de Monitoramento de TIC	Pleno	6
			TOTAL >>>>		**49**

Entretanto, ficará a cargo da contratada a composição da equipe técnica que atenda aos requisitos exigidos. Nesse sentido, caberá a contratada definir o quantitativo de profissionais em cada perfil, bem como sua alocação para atendimento das necessidades de serviços demandados pela ANAC, sendo portanto a contratação não caracterizada por dedicação exclusiva de mão de obra.

5.3.8. **Requisitos de Segurança**

A empresa a ser Contratada deverá atender às normas acerca de conformidade técnica e de integridade de dados na Administração Pública Federal, assim como às normas e aos procedimentos de que trata a Instrução Normativa/ANAC nº 128, 06/11/2018, relativos à Política de Segurança da Informação e Comunicações - PoSIC - no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, sem prejuízo dos demais atos, documentos e normativos expedidos e publicados pela Administração Pública Federal, bem como pela própria ANAC relativos ao sigilo, à segurança e à privacidade das informações e comunicações, além dos respectivos Termos de Compromisso e de Ciência previstos nas alíneas “a” e “b” do inciso V do art. 18 da Instrução Normativa nº 01, de 04 de abril de 2019, da SGD/ME.

Mais especificamente a Contratada e seus profissionais deverão observar os preceitos da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Todos os profissionais da contratada que irão prestar serviço diretamente para a ANAC, deverão passar por processo específico de habilitação, dentre os quais será verificado o requisito de assinatura e entrega do Termo de Responsabilidade e Ciência.

5.3.9. **Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

Uma vez que o objeto da pretensa contratação consiste, essencialmente, em prestação de serviços de atendimento e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação, como também de suporte à própria infraestrutura de TI da Agência Nacional de Aviação Civil, naquilo que couber, os serviços, resultados, relatórios, catálogos, gráficos, prospectos, demonstrativos, entre outros inerentes a serem fornecidos deverão ter documentação (catálogos, manuais, informativos e afins) entregue, preferencialmente, em Língua Portuguesa (Brasil) ou, caso não haja, em Língua Inglesa, e na forma de links de acesso ao sitio de documentação da própria CONTRATANTE, base de conhecimento, sistema de Wiki, outro que venha s ser definido pela CONTRATANTE.

A contratada deverá sempre que possível apresentar os conteúdos e resultados produzidos (relatórios, apresentações, etc) de forma eletrônica, e assim evitar a impressão de documentos, atendendo ao "Plano ANAC Sem Papel" (*https://www.anac.gov.br/noticias/2016/anac-sem-papel*) e também ao Decreto n° 8.539/2015.

Ainda considerando o impacto ambiental do uso de recursos de TI, a contratada deverá aplicar as melhores técnicas e fazer o uso racional dos recursos de TI, já que estes têm impacto direto em consumo de energia, além de eventualmente na produção de lixo eletrônico.

5.3.10. **Requisitos Legais**

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1676

5.3.10.1. Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967 - Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências;

5.3.10.2. Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991 - Dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação, e dá outras providências;

5.3.10.3. Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;

5.3.10.4. Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 - Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União;

5.3.10.5. Portaria nº 443, de 27 de dezembro de 2018 - Estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018.

5.3.10.6. Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018 - Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação, ...;

5.3.10.7. Decreto nº 3.555, de 8 de agosto de 2000 - Aprova o Regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns;

5.3.10.8. Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 - Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns;

5.3.10.9. Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005 - Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

5.3.10.10.

5.3.10.11. Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010 - Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;

5.3.10.12. Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012 - Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento;

5.3.10.13. Instrução Normativa Nº 1, de 4 de abril de 2019, da Secretaria de Governo Digital, do Ministério da Economia - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal..

5.3.10.14. Instrução Normativa nº 5, de 25 de maio de 2017, da, então, Secretaria de Gestão do Ministro do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão/MPDG - Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta.

5.3.10.15. Instrução Normativa nº 128, de 06 de novembro de 2018 - Institui a Política de Segurança da Informação e Comunicações - PoSIC no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC.

5.3.10.16. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados.

6. LEVANTAMENTO DAS ALTERNATIVAS

6.1. TIPOS/MODELOS DE CONTRATAÇÃO

A fim de analisar como vêm sendo conduzidos os processos de contratação de prestação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal, foram verificados modelos de contratação em diversos Órgãos e Entidades públicos, em conformidade com o disposto no Art. 11, alínea II, da IN 01/2019 da SGP/ME.

A análise baseia-se nos Termos de Referência de contratações vigentes de Órgãos e Entidades públicas, cujas características de serviços são semelhantes à demanda especificada no objeto desta pretensa contratação, tais como: serviços de TI envolvidos, complexidade do parque computacional, criticidade do complexo de TI para o Negócio, volume de serviços necessitados e demandados, distribuição regional da execução, entre outros fatores. Também foram buscadas diante do mercado fornecedor as práticas em voga para esse tipo de contratação, ou seja, o que o mercado tem a oferecer para o tipo de serviço pretendido.

As contratações que envolvem terceirização de serviços de Tecnologia da Informação, nos modelos aceitos e praticados atualmente, passam por dois aspectos principais: (1) quanto ao agrupamento de serviços; e (2) quanto ao método de remuneração.

Quanto ao agrupamento de serviços, que diz respeito à possibilidade de empresas diferentes se tornarem responsáveis por parte dos serviços necessários ao ambiente de Tecnologia da Informação, são observadas duas formas de contratação principais. Aquela em que, em lote único, são tratados todos os serviços necessários ao ambiente de TI, sendo esses serviços em 1º, 2º e 3º níveis de atendimento, bem como em operação da infraestrutura e monitoramento do ambiente tecnológicos. Também há aquela que subdivide os aspectos mais diretamente relacionados ao atendimento aos usuários, isto é, 1º e 2º níveis, em um lote, e, em outro lote, aqueles serviços mais afetos à infraestrutura de TI e manutenção da disponibilidade dos serviços de TI, que, comumente, são tratados como serviços de suporte de 3º nível e monitoração do ambiente de Tecnologia da Informação.

Quanto ao método de remuneração, que diz respeito à quantificação e à precificação dos serviços a serem executados, são observadas também duas formas principais. Aquela em que se remunera pelo esforço empregado na manutenção da disponibilidade dos serviços de TI e no atendimento das demandas dos usuários de TI que passam pelo 1º, 2º e/ou 3º níveis.

A outra forma é aquela pela qual, baseado na volumetria, na complexidade, nos processos de trabalho, e em alguns outros aspectos relativos ao ambiente de TI, se estabelece um preço fixo para manutenção do ambiente de TI, para a garantia da disponibilidade dos serviços de TI e para o atendimento das demandas dos usuários. Esse tipo de remuneração é também denominado como Remuneração por Resultados Mensuráveis e é monitorado por métricas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), conforme estabelece a Nota Técnica nº 06/2010 da SEFTI/TCU.

Havia ainda uma terceira forma de remuneração, atualmente condenada pelos órgãos de controle, em que a empresa contratada era remunerada pela simples alocação de mão-de-obra, de acordo com perfis profissionais predeterminados, conforme solicitação do Gestor do Contrato. Essa forma de contratação e remuneração foi condenada pelos órgãos de controle há mais de uma década, principalmente com base nas disposições do Acórdão nº 786/2006, do Plenário do TCU, pelo qual ficou compreendido o Paradoxo Lucro-Incompetência, conforme a seguinte transcrição:

> "***Acórdão nº 786/2006 – TCU – Plenário***
>
> *(...)*
>
> *76. A primeira dessas disfunções correspondia ao que denomino paradoxo do* ***lucro incompetência****. Isso significa que, quanto menor a qualificação dos profissionais alocados na prestação de serviço, maior o número de horas necessário para executá-lo, maior o lucro da empresa contratada e maior o custo para a Administração*".
>
> (Grifos nossos)

Consideradas essas possibilidades de contratação e de remuneração, em linhas gerais, as contratações podem ser classificadas em quatro grupos:

1. Lote único, com preço fixo;
2. Lote único, com preço por esforço;
3. Lotes separados, com preços fixos;
4. Lotes separados, com preços por esforço.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1677

Dentre essas possibilidades das alternativas analisadas, destacam-se:

TIPO I: **Contratação em Lote Único, baseada em Valor Fixo**

Contratação, em lote único, de serviços de suporte ao ambiente computacional de infraestrutura de Tecnologia da Informação, a seus meios de comunicação, a seus sistemas funcionais e a processos de execução de serviços em 1º, 2º e 3º níveis, com remuneração baseada em valor fixo e com avaliação de qualidade e disponibilidade dos serviços entregues, com base nos Acordos de Níveis de Serviços, com glosas específicas por não cumprimento dos resultados esperados ou por obrigações não entregues.

TIPO II: **Contratação em Lote Único, baseada em Unidade de Serviço Técnico (UST)**

Contratação, em lote único, dos serviços de suporte ao ambiente computacional de infraestrutura de TI, a seus meios de comunicação, a seus sistemas funcionais e a processos de execução de serviços de suporte em 1º, 2º e 3º níveis, com remuneração baseada em Unidade de Serviço Técnico (UST).

A UST é uma medida que, geralmente e em linhas gerais, leva em consideração o esforço, medido em horas ou em minutos, e a complexidade vinculada a cada atividade operacional ou intelectual relativas ao suporte de TI.

Nesse caso, buscam-se, de forma exaustiva, vislumbrar todas as atividades possíveis e, por conseguinte, mensurar seu esforço e complexidade, para, então, derivar seu custo em unidade de medida UST. Há, ainda, iniciativas em Editais de alguns órgãos para estabelecer metodologia para indicar o esforço e a complexidade das atividades de Tecnologia da Informação.

TIPO III: **Contratação em Lote Único, baseada em Itens de Configuração**

Contratação, em lote único, dos serviços de suporte ao ambiente computacional de infraestrutura de TI, a seus meios de comunicação, a seus sistemas funcionais e a processos de execução de serviços em 1º, 2º e 3º níveis, com remuneração baseada no esforço diário de operação e na monitoração dos Itens de Configuração do ambiente de Infraestrutura de TI.

O Item de Configuração, nesse contexto, remete ao conceito de ITIL e refere-se ao ativo de Tecnologia da Informação relevante para o ambiente de TI da Instituição e que, por conseguinte, merece ser gerenciado. São exemplos de ativos de TI que podem ser considerados Itens de Configuração: computadores, notebooks, equipamentos servidores, switches, roteadores e firewall de rede, softwares, banco de dados, aplicativos, usuários de Tecnologia da Informação, documentos, processos, entre outros.

Nesse tipo de contratação os itens de configuração são relativizados quanto ao esforço e complexidade de manutenção e operação de cada um. Em seguida esse valor relativizado é convertido em UST e irá determinar o custo/remuneração pelos serviços de TI prestados para cada item de configuração existente no parque computacional do órgão contratante.

TIPO IV: **Contratação em dois Lotes Distintos, um para 1º e 2º níveis e outro para 3º nível**

Outro cenário avaliado foi a contratação dividida em dois lotes, um para o atendimento e suporte de 1º e 2º níveis; e outro para o suporte de 3º nível. Acerca especificamente dessa alternativa, explanar-se-á mais adiante neste mesmo Estudo Técnico.

TIPO V: **Execução de serviços técnicos pelo próprio Quadro de Servidores Órgão**

Além desses, avaliou-se também a possibilidade de execução dos serviços técnicos pelo próprio quadro de servidores efetivos da ANAC e seus colaboradores ocupantes de cargos ou funções comissionadas.

Esses tipos de contratação foram sumarizados a partir da análise dos termos de referências das seguintes contratações realizadas:

Tabela 6 - Contratações similares em órgãos da Administração Pública Federal.

Órgão	Pregão	Objeto	Alternativa Adotada
ANTAQ – Agência Nacional de Transportes Aquaviários	Pregão Eletrônico 03/2014	Serviços técnicos especializados cuja mensuração e acompanhamento de cumprimento de nível de serviço se dará por cotação de preços fixos por níveis de atendimento e por UST's para projetos.	TIPO I
DPF - Departamento da Polícia Federal	Pregão Eletrônico nº 04/2015	Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação para suporte técnico a usuários (Service Desk) e sustentação da infraestrutura de Tecnologia da Informação, com pagamento mensal pelos serviços, calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos.	TIPO I
ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica	Pregão Eletrônico nº 44/2015	Serviço de Operação e Monitoração de Data Center remunerado com base no tamanho da infraestrutura e no cumprimento de acordos de nível de serviços de disponibilidade.	TIPO IV
Ministério do Esporte	Registro de Preços nº 13/2016	Prestação de Serviços técnicos que envolvem a implantação, operação e gestão continuada de Central de Suporte Técnico, com registro e acompanhamento de serviços de terceiros, visando prover o Ministério do Esporte de serviços de manutenção e evolução da "saúde" operacional de infraestrutura e processos de trabalho remunerados, exclusivamente, por serviços entregues aferidos por Acordos de Nível de Serviços (ANS).	TIPO II mais TIPO III
FUNAI - Fundação Nacional do Índio	Pregão Eletrônico nº 12/2016	O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a Contratação, de pessoa jurídica para prestação de serviços técnicos continuados de suporte técnico a usuários de Service Desk, sustentação da infraestrutura da Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) e implementação de melhorias contínuas para o ambiente computacional da Fundação Nacional do Índio – FUNAI, conforme os termos, condições, quantidades e exigências especificadas constantes neste Edital e seus Anexos.	TIPO I
ICMBio – Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil	Pregão Eletrônico nº 06/2017	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de atendimento ao usuário e sustentação de ambiente de infraestrutura, utilizando boas práticas do mercado, com seu curto unitário de execução estabelecido em Unidades de Serviços Técnico (UST).	TIPO II mais TIPO III.
MMA – Ministério de Meio Ambiente	Pregão Eletrônico	O presente Pregão Eletrônico tem por objeto o Registro de Preços para a Contratação de empresa especializada para o fornecimento Solução de ampliação da maturidade de ambiente computacional envolvendo a implantação e operação de Central de Suporte	TIPO II

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1678

ANA – Agência Nacional de Águas MPOG – Ministério do Planejamento SFB – Serviço Florestal Brasileiro	nº 02/2017	Técnico, com registro e acompanhamento de serviços especializados, visando prover o Ministério do Meio Ambiente de serviços de manutenção e evolução da saúde operacional com processos de trabalho aferidos e remunerados exclusivamente por Acordos de Nível de Serviço (ANS), conforme especificações técnicas contidas neste edital e seus anexos.	
Ministério Da Saúde	Pregão Eletrônico nº 18/2017	O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de serviços técnico-especializado em Help Desk, sem dedicação exclusiva de mão de obra, na área de Tecnologia da Informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, do Ministério da Saúde, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, configuração e controle de equipamentos, e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.	TIPO II
DPRF – Departamento de Polícia Rodoviária Federal	Pregão Eletrônico nº 14/2017	O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para contratação de empresa para a prestação de serviços técnicos especializados, continuados, na área de Tecnologia da Informação, de suporte técnico a usuários (Service Desk) e sustentação à infraestrutura do Núcleo de Telemática da Sede (NUTEL-SEDE) da Polícia Rodoviária Federal e do Centro Nacional de Dados (CND), mediante as condições, definições, especificações, quantidades e exigências contidas neste edital e seus anexos.	TIPO I
TCU – Tribunal de Contas de União	Pregão Eletrônico nº 47/2017	A presente licitação tem como objeto a contratação de Unidades de Serviços Técnicos de Infraestrutura de TI (USIT) para prestação de serviços técnicos especializados continuados, na área de Tecnologia da Informação (TI), pelo período de 12 (doze) meses, prorrogável até 60 (sessenta) meses, sob os formatos Serviços de Suporte Técnico de Infraestrutura (SSIT) e Serviços de Suporte Técnico para Atendimentos Excepcionais ou Programados (SSITE), conforme especificações constantes do Anexo I – Termo de Referência.	TIPO II
TRE-PE – Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco	Pregão Eletrônico nº 04/2017 Pregão Eletrônico nº 08/2019	**OBJETO do Pregão Eletrônico nº 04/2017:** Prestação de serviços técnicos em Tecnologia da Informação, para execução continuada de atividades de Suporte Técnico Remoto (Suporte Técnico de 1º nível - Service Desk) aos usuários internos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco - TRE/PE. **OBJETO do Pregão Eletrônico nº 08/2019:** A presente licitação visa à contratação de Unidades de Serviços Técnicos -UST para prestação de serviços de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral de Pernambuco, de acordo com as especificações constantes do Termo de Referência (ANEXO I).	TIPO IV mais TIPO V
TRT-2ºReg – Tribunal Regional Do Trabalho Da 2ª Região	Pregão Eletrônico nº 30/2017	Contratação de serviços especializados de telessuporte e atendimento presencial na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (Service Desk).	TIPO I mais TIPO V
TRT 4ª Reg – Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região	Pregão Eletrônico nº 54/2017	O presente Pregão tem por objeto a contratação de serviço de suporte técnico a usuários (Service Desk), compreendendo atendimento remoto aos usuários de todo o Estado do Rio Grande do Sul e presencial aos usuários de Porto Alegre/RS.	TIPO I mais TIPO V
TRT 19ª Reg – Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região	Pregão Eletrônico nº 08/2017	O objeto da presente licitação é o registro de preços para futura e eventual contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de atendimento a usuários no formato de Central de Serviços (1º nível), Suporte Técnico Local (2º nível) no ambiente de Tecnologia da Informação do TRT 19ª Região, e de serviços de acesso remoto a solução de gerenciamento de serviços de TI, incluindo implantação, suporte técnico e treinamento, conforme especificações constantes neste edital e seus anexos.	TIPO I mais TIPO V
TRT 22ª Reg – Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região	Pregão Eletrônico nº 03/2017	Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários (Service Desk).	TIPO I mais TIPO V
BACEN -Banco Central do Brasil	Pregão Eletrônico nº 67/2018	Prestação de serviços técnicos especializados de infraestrutura de informática para os ambientes de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC utilizados pelo Banco Central, em Brasília e nas suas Gerências Administrativas Regionais.	TIPO IV
MEC / INES - Instituto Nacional de Educação de Surdos	Pregão Eletrônico nº 10/2018	Contratação de serviços comuns de informática e automação para atendimento aos usuários, suporte técnico (Service Desk) e manutenção de equipamentos de informática, de forma continuada, presencialmente, em conformidade com os padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos pela CONTRATANTE, estimados em 8.448 horas/ano (equivalente a 04 profissionais), conforme descrição detalhada no Anexo 1, pagos em função da efetiva prestação dos serviços, acompanhada dos respectivos relatórios técnicos e demais documentações previstas neste Termo de Referência e seus Anexos, pelo período de 12 (doze) meses, renováveis por iguais períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses.	TIPO I*

* O INES/MEC tem contratação de serviço em formato semelhante ao homem-hora, situação que é sugerida evitar conforme IN nº 1/2019.

6.2. **ANÁLISE DAS ALTERNATIVAS EXISTENTES**

Cenário 01 - Contratação em Lote Único, baseada em Valor Fixo

Acerca da opção por lote único, quando analisada sob os aspectos técnicos, veem-se configurados aí o relacionamento e a interdependência entre os serviços a serem contratados. E acredita-se que, praticamente, é impossível estabelecer os limites nessa configuração, por serem extremamente tênues os pontos de onde se iniciam e onde terminam as repercussões entre um e outro, especialmente por se ter como meta o alcance da maturidade do ambiente de TI como um todo, a alta disponibilidade desse ambiente e a gestão de riscos da contratação e dos Negócios.

É comum que as Equipes Técnicas de TI se organizem por assunto dentro do universo da Tecnologia da Informação. Esses assuntos são comumente: banco de dados, equipamentos servidores e Data Center, armazenamento de dados e backup, redes e telefonia, segurança de TI, entre outros. Os assuntos também podem se organizar por natureza dos serviços, como por exemplo, central de serviço (Service Desk), atendimento ao usuário, monitoramento de TI.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1679

Já uma prática de mercado consagrada e refletida nas contratações realizadas por Órgãos e Entidades públicos é que as Equipes sejam organizadas em 1º, 2º, 3º níveis e monitoramento do ambiente de TI, e, dentro do chamado 3º nível, há uma divisão pelos diversos assuntos, entre os exemplificados anteriormente.

Em se tratando de demanda de Tecnologia da Informação, seja ela iniciada por requisição do usuário de TI, seja deflagrada em virtude de um incidente de TI que pode ser identificado pelo próprio usuário de TI, seja ela identificada pelo monitoramento do ambiente de TI, é comum a necessidade de acionamento de um ou mais dos três níveis de atendimento contratados. É nesse caso, principalmente, que se verifica a tênue sobreposição de atividades e responsabilidades entre os níveis, o que, no caso de uma contratação em lotes separados, pode levar a uma dificuldade de estabelecimento desses limites e, por ventura, a uma frustração no atendimento das demandas de TI, nos incidentes e requisições.

Outro dado importante é que, em ambientes de TI maduros, há uma expectativa de que, grande parte das demandas de TI possam ser atendidas já no 1º nível e ainda no primeiro contato estabelecido pelo usuário[3]. Isso representa redução de custos, já que, em regra, o custo dos técnicos de 1º nível é inferior ao daqueles de 2º nível. Por extensão, essa suposta regra também se aplica com relação aos técnicos de 3º nível, que, em geral, são especialistas, com elevado nível de graduação em relação aos primeiros. Além da redução de custos, a possibilidade de atendimento remoto ao usuário de TI já no 1º nível, e, possivelmente, ainda no seu primeiro contato representam importante fator para contribuir com a satisfação desse mesmo usuário, já que este terá suas demandas atendidas de forma mais célere.

Isso se torna mais viável no modelo de contratação em lote único, quando uma única empresa fica responsável pelos três níveis de atendimento. Assim, teria ela, inclusive, a motivação natural pela redução de custos e maior nível de satisfação do usuário. Nesse caso, os técnicos de 2º e 3º níveis são motivados a documentar e a padronizar procedimentos de atendimento para que possam ser executados pelos técnicos de 1º nível.

No cenário oposto, em que empresas diferentes ficam responsáveis por cada nível, há uma natural propensão a reter o conhecimento e a criar dependência dos profissionais em cada nível, uma vez que a transferência de conhecimento para níveis superiores significa redução de trabalho, porém consequente redução de faturamento. Esse modelo é interessante, na medida em que os subitens de serviços a serem executados mantêm uma relação, isto é, de ampla dependência entre si, em que a execução de uma tarefa posterior depende diretamente da execução plena e satisfatória de sua antecessora, razão pela qual deve ser mantida uma mesma equipe de pessoas, sob um único controle e supervisão. A opção por lote único pode, inclusive, reduzir atrasos e/ou retrabalho, ambos inerentes às diferenças metodológicas, quando da existência de mais de uma empresa Contratada.

O pagamento por serviço realizado, em que se toma por base a disponibilidade do serviço medido, via preço fixo por grupo/nível de serviço, associado ao pagamento conjunto com UST, por meio de atividades projetadas, busca uma melhoria contínua do serviço a ser prestado. Situação que poderia não acontecer caso a remuneração fosse apenas por UST, uma vez que, quanto maior a quantidade de UST's, maior a remuneração, principalmente em atividades de recuperação do Negócio, que têm peso de complexidade maior.

Quanto ao aspecto da remuneração baseada em preço fixo, é salutar observar que, nesse caso, não haverá simplesmente o pagamento pelo serviço prestado, qual seja ele: atendimento de demandas dos usuários de TI (1º e 2º níveis); operação da infraestrutura de TI (3º nível); monitoramento do ambiente de TI, qualquer que seja o nível de execução desses serviços. É imprescindível que, nesse caso, haja a definição de contrapartidas, que, usualmente, são estabelecidas mediante Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE).

Essa forma de remuneração tem ganhado força e prática após edição do Acórdão nº 786/2006 – TCU - Plenário, e da Nota Técnica nº 06/2010 da SEFTI/TCU.

Os Níveis Mínimos de Serviços Exigidos podem ser definidos quando da contratação, de acordo com a necessidade de cada Contratante, mas, de forma geral, vão envolver:

- prazo de atendimento para as demandas de usuários;
- índice de satisfação dos usuários de TI;
- índice de disponibilidade de serviços de TI;
- vinculação de chamados na base de conhecimento.

É possível pensar que, nesse cenário, a Contratada poderia receber um valor fixo pelo atendimento de demandas dos usuários de TI e pela manutenção da disponibilidade dos serviços de TI sem que, para isso, desprendesse nenhum ou pouco esforço, seja pela inexistência de demandas de usuários, seja pela inexistência da necessidade de intervenção no ambiente de TI. Isso, entretanto, é muito pouco provável, pois o próprio dinamismo das demandas dos usuários de TI, bem como as atualizações tecnológicas, a degradação de desempenho, necessidades de adequações de segurança (mitigação de riscos) e melhor experiência do usuário no uso dos serviços oferecidos, são fatores que determinam que um ambiente de TI deve ser continuamente verificado, mantido e gerido. A esse serviço contínuo denomina-se Operação do Ambiente de TI.

Nesse cenário, o atendimento de demandas de usuários, manutenção da disponibilidade, manutenção/gestão da segurança do ambiente de TIC e melhora contínua na experiência do usuário, são trabalhos que requerem esforço constante, por meio de atividades operacionais das Equipes Técnicas de TI, ainda que seja difícil e muito relativa a mensuração desses esforços.

Em contrapartida, no cenário em que a precificação é feita por mero esforço, que já fora condenado pelo Acórdão nº 786/2006 – TCU - Plenário, não há incentivo para a Contratada melhorar os processos de TI, já que mais esforço leva a maior faturamento, que, consequentemente, levará a maior lucro, situação denominada pelo Acórdão citado de Paradoxo Lucro-Incompetência.

Ademais, a precificação com preço fixo é promissora, já que permitirá ampla concorrência por meio de licitação na modalidade de Pregão Eletrônico, do tipo menor preço, ou seja, definidas as condições de execução dos serviços, a completa descrição do ambiente de TI da Instituição e dos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos, acredita-se que deverá sagrar-se vencedora do certame a licitante que tenha melhor e mais otimizada capacidade operacional, elemento que a levará a ter menor esforço para realização dos serviços e, consequentemente, menor custo diante de suas concorrentes para entregar o mesmo nível de serviço exigido. O levantamento e estudo de Editais de outros órgãos demonstram que tem sido grande a adesão a este modelo de contratação, principalmente no que se refere a contratação em Lote Único, para que desta forma uma única contratada fique responsável para prestação de serviços de TI relacionados a Service Desk e Operação de Infraestrutura.

Cenário 02 - Contratação em Lote Único, baseada em Unidade de Serviço Técnico (UST)

Esta opção mantém as características da contratação em lote único, ou seja, única empresa Contratada responsável pela execução de todos os níveis de serviços, porém com remuneração baseada em Unidade de Serviço Técnico (UST). Essa remuneração está classificada no rol daquelas por esforço, pois trata a UST de uma conversão dos fatores esforço (horas ou minutos) e complexidade envolvidos na execução das atividades técnicas de TI.

A UST é maleável de acordo com cada instituição Contratante, baseia-se em tempo e complexidade de execução e aplica-se a tarefas pré-definidas, que são decompostas em atividades que formam o catálogo de serviços.

A adoção do valor de referência único (UST) visa a facilitar a contabilização dos serviços. Exige do Corpo Técnico Demandante e do Fiscalizador do Contrato o enquadramento do serviço conforme o grau de complexidade definido para sua respectiva execução, bem como a definição do procedente valor de cada uma das fases, conforme disponibilidade do serviço, sua complexidade e periodicidade de sua demanda.

Contudo, o que se observa na prática é um alto risco para a execução do Contrato, bem como maior grau de complexidade e de esforço das próprias execução, fiscalização e gestão contratual.

O alto risco para a execução contratual decorre da necessidade de que, em tempo de planejamento da contratação, sejam identificados todos os serviços técnicos possíveis e que, comumente, sejam postos em um rol como o Catálogo Técnico de Serviços de TI, com seu respectivo esforço, complexidade e procedente valor de UST. Entretanto, devido à enormidade de atividades possíveis dentro do ambiente de TI, devido à constante evolução tecnológica e à consequente atualização daquelas atividades, é um trabalho inglório a previsão da totalidade delas e, ainda que feito isso, certamente em pouco tempo, ainda durante a própria execução contratual, estaria o catálogo de serviços defasado.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1680

Como alternativa, algumas Instituições públicas adotam a estratégia de vislumbrar a possibilidade de revisão do Catálogo de Serviços Técnicos e, para isso, buscam definir uma metodologia para que a revisão ocorra. Essa metodologia consiste em estimar o esforço das atividades técnicas, além de correlacionar sua complexidade com outras atividades semelhantes.

Essa metodologia, apesar de parecer promissora, traz para a contratação um custo de transação geralmente difícil de ser equacionado, pois, por meio dela, trabalhar-se-á com dois fatores subjetivos. São subjetivos, porque, para definição do esforço médio de execução da atividade, tomar-se-ia por base a execução realizada por um técnico capacitado que poderia ser mais ineficiente que um par seu com o mesmo nível de capacitação. Além disso, a própria complexidade estabelecida por correlação com outras, poderia levar a opiniões divergentes e infrutíferas para essa correlação.

Em suma, o modelo de remuneração por UST, baseado no esforço de atividades técnicas de TI, demonstra ser de um alto custo operacional, além disso apresenta um alto custo administrativo, no tocante à fiscalização, pois, nesse caso, é preciso entrar no mérito do que, de fato, foi ou não executado, e, caso o tenha sido, com qual qualidade aferida.

No Acórdão nº 916/2015 - TCU – Plenário, foram identificados alguns riscos quanto ao uso da UST em Contratos de sustentação, conforme se segue:

- Serviços que não geram qualquer produto ou resultado aferível: não é viável o pagamento pelo número de ocorrências (quantidade é praticamente impossível de ser monitorada);
- A própria empresa prestadora dos serviços classifica e contabiliza a respectiva quantidade mensal de ocorrências, sem possibilidade de contestação ou de verificação pelo ente público contratante;
- Serviços de sustentação em que, quanto maior o número de chamados a empresa Contratada é solicitada a solucionar, maior será seu faturamento, o que gera conflito de interesses no Contrato;

Cenário 03 - Contratação em Lote Único, baseada em Itens de Configuração

Esta opção mantém as características da contratação em lote único, porém com remuneração baseada no dimensionamento e na complexidade dos Itens de Configuração do ambiente tecnológico a ser sustentado.

Nesse modelo, define-se uma unidade de medida que é aplicável a toda a gama de serviços de TI a ser contratada, e o valor a ser pago mensalmente irá variar de acordo com o dimensionamento e a complexidade da infraestrutura de TI a ser sustentada.

A metodologia adotada parte do serviço de Tecnologia da Informação mais básico a ser prestado, que é o serviço de Registro e Classificação de Chamados, prestado, normalmente, pela Central de Serviços. A esse serviço atribuiu-se 1 (uma) Unidade de Serviço Universal (USU). Pela aplicação da regra da proporcionalidade, obtêm-se os quantitativos de USU's necessários à execução de cada um dos tipos de serviços de suporte de 1º, 2º e 3º níveis.

Para o cálculo da quantidade de USU´s necessária à sustentação da infraestrutura centralizada de TI, seleciona-se um subconjunto de seus itens de configuração (IC), considerados como representativos de todo o universo da infraestrutura e, para cada grupo de IC´s, são valoradas a quantidade de objetos do grupo de IC´s, a diversidade tecnológica e a relevância para a infraestrutura.

Ao final do levantamento, obtém-se uma quantidade total de USU´s e, então, a licitação na modalidade de Pregão Eletrônico é efetuada com base no menor valor ofertado pela Unidade de Serviço Universal - USU.

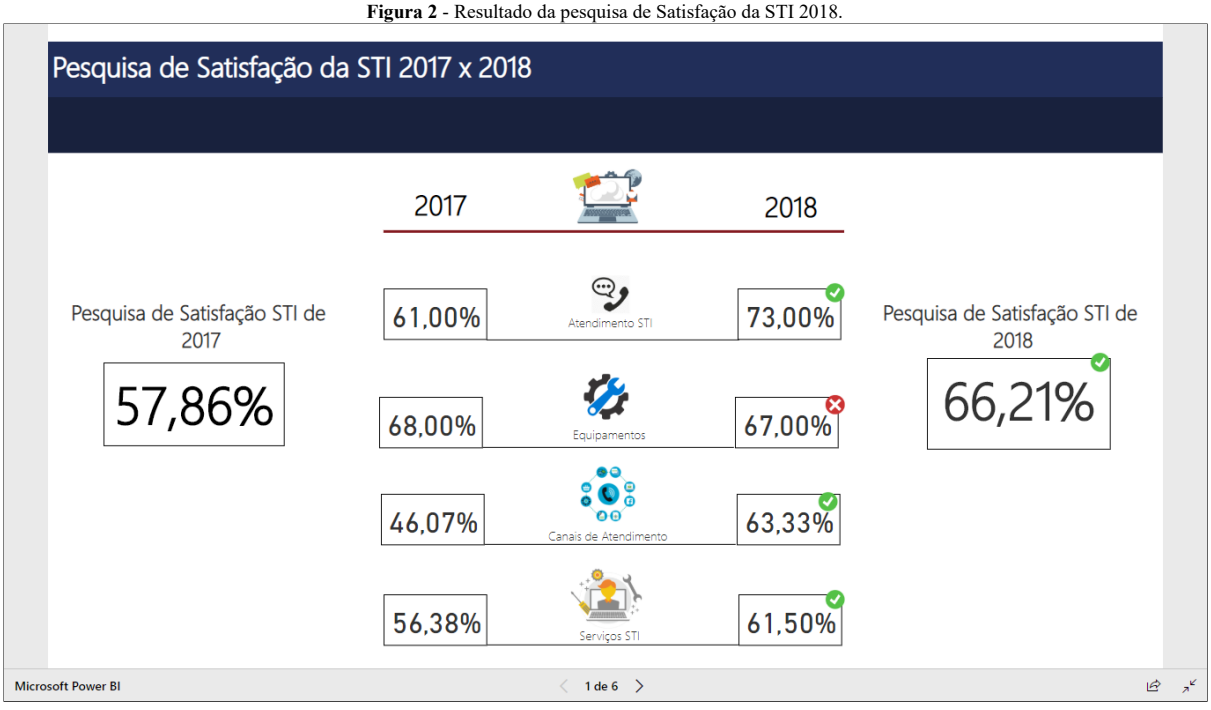
Apesar do benéfico da melhor adequação ao ambiente tecnológico, esse modelo apresenta um risco próprio, que é a possibilidade de gerar conflito de interesse durante a execução do Contrato, já que a empresa Contratada, que cuida de toda a infraestrutura de TI, se beneficia com o aumento de Itens de Configuração instalados no ambiente. Logo, isso requer que a Instituição Contratante implemente processos extremamente rígidos de análise, acompanhamento e fiscalização contratuais, fatores que, de certo modo, vão lhe onerar operacional, processual e administrativamente.

Esses processos rígidos de controle seriam improdutivos na consecução do objetivo principal da contratação, qual seja, o atendimento das demandas dos usuários de serviços de TI e operação e manutenção da disponibilidade dos serviços de TI.

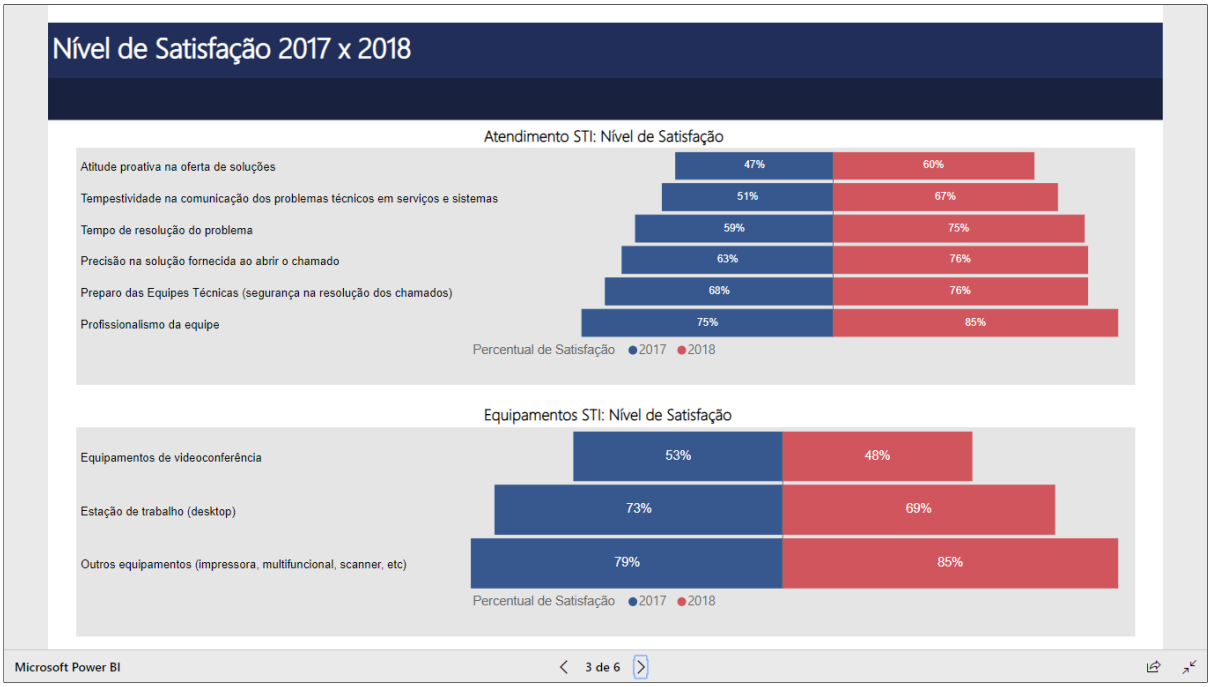
A ANAC atualmente tem contrato firmado que vale-se em parte deste modelo de Contratação, Contrato nº 28/2017 firmado com a empresa Central IT Tecnologia da Informação LTDA, firmado em novembro de 2017. Esta contratação atual tem como principal mote a execução dos serviços de Service Desk e operação de infraestrutura de TI por uma única empresa, a exemplo do Cenário I, contudo o serviço é principalmente dimensionado em razão de itens de configuração e mesurados em Unidade de Serviços Técnico (UST). Sem dúvida o atual modelo de contratação apresenta uma evolução se comparado ao modelo adotado entre os anos de 2012 e 2017, quando a ANAC possuía contrato com duas empresas de TI que compartilhavam a responsabilidade dos serviços. Esta forma de contratação está avaliada neste estudo técnico no próximo item Cenário 4.

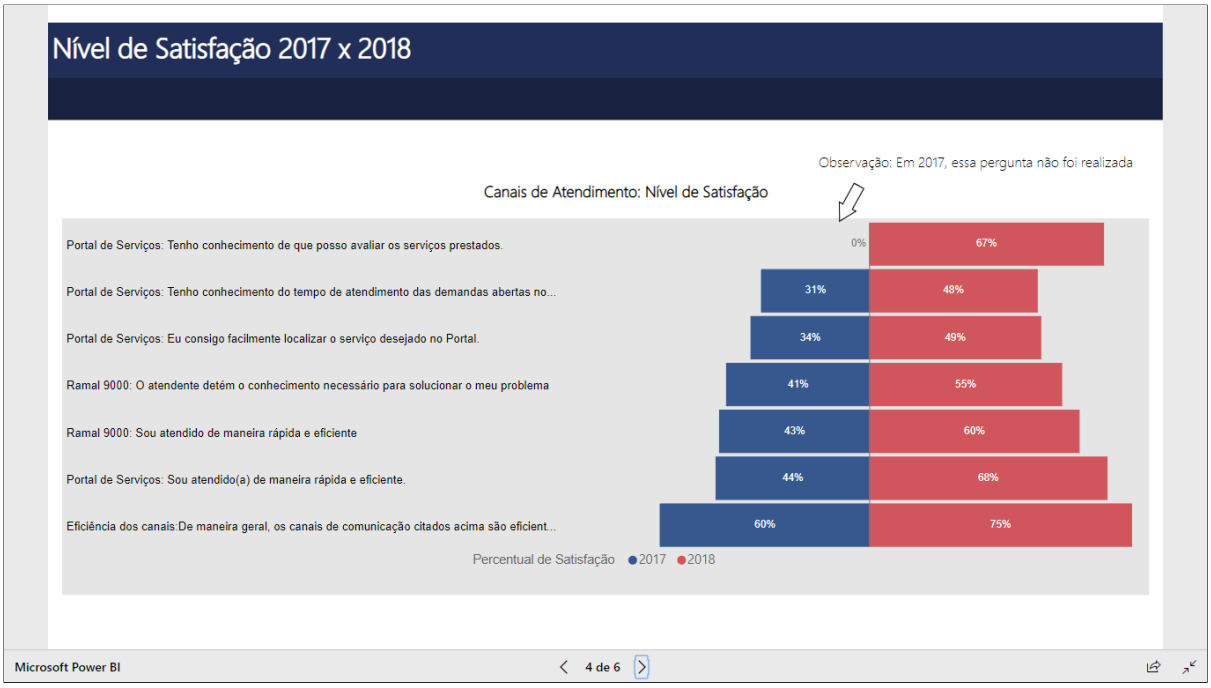
A STI/ANAC tem buscado anualmente realizar pesquisa de satisfação dos serviços e recursos de TI juntos aos usuários internos da ANAC. Conforme resultado da pesquisa realizada em 2018, os resultados corroboram a melhoria na prestação dos serviços da qual a atual contratada Central IT (Contrato nº 28/2017) e modelo de contratação contribuíram em parte.

Figura 2 - Resultado da pesquisa de Satisfação da STI 2018.

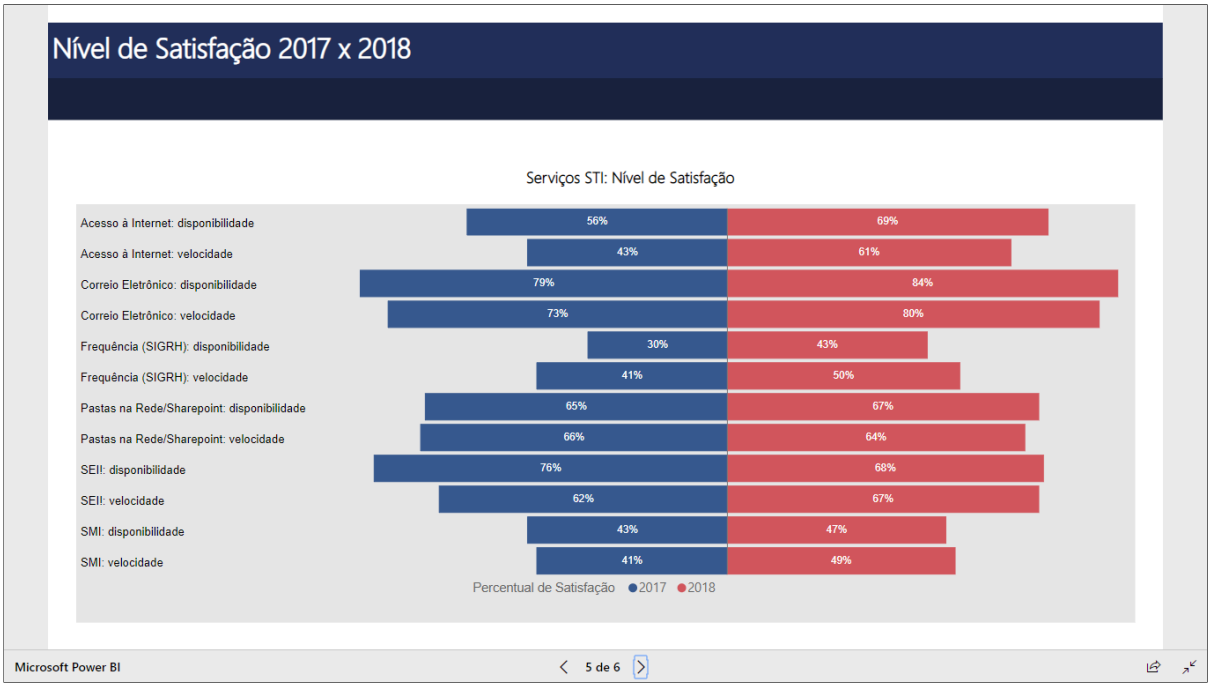


Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1681





Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1682



Fonte: Pesquisa de Satisfação STI 2018 - http://intranet.anac.gov.br/comunicacao/acontece/2019/acontece2019_004.html
https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiYjViOGU3MGMtZTIzMC00YzRkLWFjMTMtOGY4ZDY0NzY5NWFjIiwidCI6ImI1NzQ4ZjZlLWI0YTQtNGIyYi1hYjJhLWVmOTUyMjM2ODM2NiIsImMiOjR9

Apesar disso, a STI/ANAC vislumbra a possibilidade de fazer uma nova evolução no atual modelo de contratação, com foco principal na melhoria da gestão e fiscalização do contrato, para que a contratada tenha obrigações mais precisas de apresentação de resultados, com estabelecimento de melhores indicadores de disponibilidade dos serviços de TI e prazos de resolução de chamados de usuários, com tudo isso sem que se abra mão da qualidade técnica da execução dos serviços. É importante também que o modelo de gestão e fiscalização esteja compatível ao corpo técnico de servidores da ANAC, e à maturidade de gestão dos serviços de TI.

Cenário 04 - Contratação em dois Lotes Distintos, um para 1º e 2º níveis e outro para 3º nível

A STI/ANAC já passou pela experiência de ter serviços de TI prestados com base nesse modelo. Ele contemplou 2 (dois) Contratos de prestação de serviços de Tecnologia da Informação: uma empresa prestava o serviço de atendimento e suporte de 1º e 2º nível (ou seja, suporte ao usuário de TI) - Contrato nº 02/ANAC/2013, e outra prestava o suporte de 3º nível e monitoramento do ambiente de TI (ou seja, operação do Data Center) - Contrato 46/ANAC/2012.

Ambos os Contratos se valiam do modelo de remuneração por esforço, que consistia na unidade de medida UAT (Unidade de Atendimento Técnico) para o Contrato nº 02/ANAC/2013, e na unidade de medida UST (Unidade de Serviço Técnico) para o Contrato nº 46/ANAC/2012. Apesar de terem nomes diferentes, UAT e UST, essas unidades de medida tinham concepções similares, e passavam pelo esforço e complexidade das atividades de TI para se obter seus valores.

Pela experiência na gestão de ambos os Contratos, percebeu-se que as demandas não eram atendidas da forma mais eficiente, haja vista a consecução do paradoxo Lucro-Incompetência. O atendimento das demandas requeriam a atuação operacional das duas empresas Contratadas em vários momentos no fluxo de atendimento, e isso exigia de ambas o conhecimento tanto técnico quanto de negócio da demanda. Assim, a existência de vários pontos de relacionamento entre as Contratadas no fluxo operacional provocava impacto na qualidade e no prazo de atendimento da demanda, além disso acarretava uma maior complexidade na resolução de conflitos e prejudicava a respectiva gestão contratual.

A morosidade do atendimento se tornava mais evidente quando do encaminhamento de pequenas demandas, devido ao envolvimento de duas empresas. Nesse cenário, não havia sinergia e faltava fluidez no atendimento, cenário idêntico ao que ocorria para incidentes com alto impacto, casos em que existia por parte da ANAC a necessidade de um atendimento urgente.

Em suma, a experiência pretérita da STI/ANAC com esse modelo de contratação, não trouxeram os melhores resultados e benefícios conforme esperava-se. Ao contrário, as dificuldades de execução e gestão contratual foram superiores aos benefícios.

Quanto à suposta possibilidade do parcelamento em lotes separados, que atenda aos preceitos da Lei nº 8.666/1993 sob o ponto visto técnico, em contraponto, no tocante ao caso concreto em tela, há um inter-relacionamento e interdependência entre os serviços contratados e é, praticamente, impossível estabelecer os limites nessa relação, por serem extremamente tênues os pontos de onde se iniciam e onde terminam as repercussões entre um e outro elemento envolvido.

Nesse caso, caem por terra os argumentos a favor da separação dos serviços em lotes distintos, e torna-se uma possibilidade o agrupamento dos itens em lote único, conforme restou entendido nos termos do Acórdão nº 1094/2004 – TCU – Plenário - pelo voto do Ministro Relator Augusto Sherman Cavalcanti, a seguir in verbis:

> "***Acórdão nº 1094/2004 – TCU – Plenário***
>
> *(...)*
>
> *44. Nos termos da Lei de Licitações, a divisão do objeto em itens destina-se ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade. Veja-se que a Concorrência 01/2004 obedeceu à disposição da lei ao parcelar o objeto. Contudo, a existência de quesitos de avaliação impertinentes faz com que a empresa concorrente em um determinado item precise comprovar também a aptidão em outros aspectos, concernentes aos demais itens do objeto, porém estranhos ao item por ela pleiteado. Assim, a empresa acaba por ser obrigada a atender às exigências relativas a várias parcelas do objeto simultaneamente, o que restringe o universo de licitantes e neutraliza os benefícios originalmente pretendidos com a divisão.* ***Na prática, o parcelamento do objeto torna-se inócuo****."*
>
> (Grifos nossos).

Ainda segundo a própria experiência da ANAC com a contratação em destaque, observou-se a baixa satisfação dos usuários com os serviços de TI, segundo as informações a seguir:

Figura 3 - Resultado da pesquisa de Satisfação da STI 2016.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1683



Fonte: http://intranet.anac.gov.br/comunicacao/acontece/2016/acontece2016_237.html

Cenário 05 - Execução de serviços técnicos pelo próprio Quadro de Servidores da ANAC

O próprio quadro de servidores efetivos da ANAC e seus colaboradores ocupantes de cargos ou funções comissionadas não dispõe de quantitativo necessário nem de perfil profissional capazes para assumir as responsabilidades e para executar as atividades que são objeto desta pretensa contratação.

Atualmente a STI conta com seguinte cenário de pessoal e força de trabalho.

Tabela 7 - Quadro de colaboradores da STI (balanço de 2019).

Lotação / Exércicio	Servidor Efetivo	Servidor comissionado	Terceirizado	Estagiário	Subtotal
STI	-	1	1	-	2
STI/GTPP	13	-	1	3	17
STI/GESI	11	-	50	6	67
STI/GEIT	9	1	27	-	37
Total					123

Nessa situação bastante extrema, caso houvesse o intuito de esse Quadro próprio da Agência se incumbir dessas atividades e assunção dessas responsabilidades, haveria significativa quebra de nível de serviço de TI prestado pela Instituição, em âmbitos tanto interno quanto externo, larga possibilidade de indisponibilidade desses mesmos serviços e alto risco de comprometimento de atendimento das demandas externas exigidas da Agência, haja vista, inclusive, aqueles fatores outrora mencionados: quantitativo necessário e perfil profissional capazes.

Somam-se a isso fatores relacionados à gestão de pessoas, em especial, no Serviço Público, como execução de atividades profissionais fora do horário legal e habitual de trabalho; pronta restituição de pessoal em caso de eventuais vacâncias ou ausências motivadas por ordem médica, férias, licenças, demais afastamentos legais, faltas injustificadas ou não, entre outras situações que configurariam grave prejuízo à execução daqueles serviços, ainda que houvesse devida penalização sobre a remuneração do respectivo servidor. A isso se acresce a situação de reposição daquele Quadro, ou seja, por um procedimento viável, nesse caso, somente por meio concurso público, isto é, um processo moroso, dependente da aprovação legal, de disponibilidade orçamentária, de uma série de ritos processuais, fases e etapas e sujeito a impugnações e a ações judiciais.

Por outro prisma de análise o fato é que atualmente o quadro de servidores efetivos da Agência e de seus colaboradores ocupantes de cargos ou funções comissionadas é, essencialmente, vinculado ao exercício dos papéis e atividades de planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de TI, consoante às, outrora apresentadas, disposições do Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967, especificamente em seus §§ 7º e 8º de seu art. 10.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1684

Ademais, conforme já fora abordado neste Estudo Técnico, verifica-se que a execução indireta dos serviços em questão está amparada nas disposições do Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997.

Na esteira dessa linha argumentativa, vale destacar a seguinte demonstração quantitativa de que trata a Resolução nº 211, de 15/12/2015, do Conselho Nacional de Justiça – CNJ – acerca de referenciais mínimos do Quadro Permanente de Servidores para a força de trabalho de Tecnologia da Informação:

"***Resolução CNJ nº 211, de 15 de dezembro de 2015***

ANEXO

FORÇA DE TRABALHO DE TIC - Quadro Permanente de Servidores

Referenciais Mínimos"

TOTAL DE USUÁRIOS DE RECURSOS DE TIC	MÍNIMO DA FORÇA DE TRABALHO DE TIC (EFETIVOS, COMISSIONADOS E TERCEIRIZADOS)	MÍNIMO NECESSÁRIO DE SERVIDORES DO QUADRO PERMANENTE
Até 500	7,00%	4,55%
Entre 501 e 1.500	4,00% + 15	2,60% + 9,75
Entre 1.501 e 3.000*	3,00% + 30	1,95% + 19,5
Entre 3.001 e 5.000	1,50% + 75	0,975% + 48,75
Entre 5.001 e 10.000	1,00% + 100	0,65% + 65
Entre 10.001 e 20.000	0,50% + 150	0,325% + 97,5
Entre 20.001 e 40.000	0,25% + 200	0,1625% + 130
Acima de 40.000	0,10% + 260	0,065% + 169

*Faixa do quantitativo em que estaria inserida a ANAC

Verifica-se, portanto, que, para a realidade da ANAC, que tem cerca de 2.400 (dois mil e quatrocentos) usuários, a força de trabalho mínima seria de 102 (cento e dois) colaboradores, destas quais 67 (sessenta e sete) deveriam ser de seu próprio Quadro de Servidores. Considerando que atualmente a STI/ANAC tem 33 servidores efetivos e comissionados, observa-se que está defasada em relação aos 67 servidores mínimo do quadro permanente, e muito aquém dos 102 (cento e dois) servidores se houvesse a decisão de executar os serviços de suporte de TI exclusivamente com o quadro permanente. Neste caso, a contratação de serviços de suporte ao usuários e operação da infraestrutura dos serviços de TI é condição necessária para que a STI tenha a consecução de suas atribuições.

Uma vez que o CNJ e os órgãos do judiciário apresentam peculiaridades e uma realidade bastante diferente daquela da ANAC, esse demonstrativo foi utilizado neste Estudo Técnico apenas como referencial.

Cenário Complementar: Execução de demandas específicas de evolução tecnológica

Conforme já elencado nos requisitos de negócio, é necessária a continua evolução do ambiente tecnológico da ANAC, seja em razão de novas necessidades elencadas em projetos do PDTI, seja por inovação tecnológica, ou seja simplesmente por necessidade de atualização das soluções existentes. Para isso, verifica-se que é comum em editais da APF a previsão de uma metodologia e unidade de medida para viabilizar o atendimento dessas demandas. São exemplos de unidades de medidas verificadas: UST - Unidade de Serviços Técnico, HST - Horas de Serviços Técnico, UP - Unidades de Projeto, entre outras.

Observa-se também que, de modo geral, essa abordagem é adotada de forma complementar à um dos modelos descritos nos cenários de I a V. A previsão de execução de demandas específicas é tratada em item específico das contratações, entretanto, são colocados requisitos de agrupamento do item aos demais serviços de atendimento Service Desk, suporte e monitoração da infraestrutura de TI, de modo que a mesma contratada seja responsável pela execução do serviço. Desta forma, se reduz o risco de conflito na entrega e manutenção de uma nova solução de TI, já que se fossem contratados em itens separados, uma contratada seria responsável pela implantação de novas soluções de TI, enquanto uma segunda contratada seria responsável pela sua administração e manutenção da disponibilidade.

A equipe de contratação estudou as metodologias e unidades de medidas estabelecidas em outros editais da APF, considerando inclusive a metodologia definida no atual contrato de suporte de TI, contrato nº 028/ANA/2017.

No atual contrato é aplicado a unidade de medida UST - Unidade de Serviço Técnico. A metodologia de definição do valor em UST para cada demanda (ordem de serviço), está descrita na seção "5. Atendimento às Demandas" do Termo de Referência, e leva em consideração os seguintes aspectos: Impacto, Complexidade, Tecnologia Envolvida, Interação, e Duração.

Tabela 8 - Cálculo de UST para Demandas no Contrato nº 028/ANAC/2017.

Quantidade de UST = Impacto * Peso dos Parâmetros * Complexidade Quantidade de UST = Impacto x [(Tecnologia Envolvida * 2) + (Interação * 3) + (Duração *2)] x C Quantidade de UST = I x P x C	
	Variação de Peso para os aspectos
Impacto	1 (sem impacto), 2 (baixo impacto), 3 (médio impacto), e 4 (alto impacto)
Complexidade	1 – Baixa, 1,5 – Intermediária, 3,5 – Mediana, 6 – Alta, e 10 – Especialista
Tecn. Envolvida	0 – Não se aplica, 1 – Utilizada , 2 – Não utilizada, 3 – Desconhecida
Interação	0 – Não se aplica, 1 – Sem interação, 2 – Interna, 3 – Externa
Duração da demanda	1 (até 2 horas), 2 (de 2 até 8 horas), 3 (mais que 8 horas)

O contrato atual então define que uma demanda pode ser composta por um ou mais serviços técnicos, e para cada serviço técnico se aplica a fórmula indicada acima. Entretanto, o atributo Complexidade é definido com base em uma tabela prevista no termo de referência dessa contratação. Esta tabela traz a previsão de aproximadamente uma centena de serviços técnicos e sua respectiva complexidade. Baseado na experiência de fiscalização do atual contrato nº 028/ANAC/2017, há um grande custo de transação na medida que geralmente é subjetiva a associação da complexidade definida e da real necessidade da demanda que mostra necessária ser executada. Assim, coloca uma necessidade de serviço a ser executado, a definição da sua ordem de serviço e aplicação da fórmula geralmente requer algum tempo e esforço da equipe de fiscalização para chegar ao valor total de UST.

Dentre outros contratos da APF, não se verificou nenhum que se demostrasse, consideravelmente, mais interessante que o modelo atual. Entre esses, a metodologia aplicada na Contratação da ANEEL, Pregão eletrônico nº 044/2015, mostrou similaridade com a metodologia aplicada no atual contrato da ANAC, pois considera em sua metodologia os seguintes aspectos: Especialização técnica (Crt1), Equipe envolvida (Crt2), Participação de recursos externos (Crt3) e Interligação com outros projetos (Crt4). A esses aspectos, mesurados em Pontuação, são aplicados uma média aritmética simples e se obtém o Índice de

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1685

Complexidade do projeto, conforme fórmula abaixo. O índice de complexidade é então multiplicado pelo esforço em horas estimado para execução, e resulta no valor denominado UP (Unidade de Projeto). Essa métrica de UP é então utilizada no processo licitatório para precificação do seu valor unitário.

Tabela 9 - Cálculo de UP (Unidade de Projeto) para Demandas no Contrato da ANEEL.

$\text{Índice de complexidade (IC)} = \frac{Crt1 + Crt2 + Crt3 + Crt4}{4}$
Unidade de Projeto (UP) = IC * Esforço em horas

A metodologia utilizada na ANEEL se mostrou mais objetiva se comparada àquela aplicada no atual contrato da ANAC, já que reduz a subjetividade de atribuir um peso de complexidade para cada atividade que é necessária para execução da demanda ou projeto. Além disso, a contratada deve apresentar previamente um planejamento técnico para execução da demanda, inclusive indicado o esforço em horas para execução da demanda.

Para esta nova contratação, a equipe de contratação considerou interessante o metodologia utilizada pela ANEEL, porém deverá realizar pequenas alterações, pois alguns dos aspectos aplicados naquela metodologia não se aplicam a realidade da STI/ANAC, portanto serão definidos aspectos de melhor relevância para a STI/ANAC. A seguir estará detalhada a metodologia proposta para execução de demandas (ou projetos) de evolução tecnológica.

Metodologia para execução de Demanda de Evolução Tecnológica

1. Os serviços previstos nesse item serão estruturados por projetos e remunerados por ordens de serviços específicas.

2. Este serviço envolve demandas evolutivas, demandas específicas e de projetos da ANAC, mensurados e remunerados por meio da medida **denominada de Unidade de Projeto (UP)**.

3. Projetos de Infraestrutura de TI é todo o trabalho técnico temporário, que requer prévio planejamento e gerenciamento, e opcionalmente pode requerer controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à infraestrutura de TI, englobados no escopo desta contratação.

4. Este item abrange a evolução do parque tecnológico da ANAC por meio de Projetos de Infraestrutura de TI que envolvam Hardware, Software e/ou Novas tecnologias.

5. São considerados projetos de TI:

5.1. Realizar ou apoiar o desenvolvimento de projetos técnicos previstos no Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI da Anac.

5.2. Atualizações, migrações e implantações de médio e grande portes, de plataforma de hardware e/ou software, bem como qualquer mudança que traga impacto relevante para a Infraestrutura de TI.

5.3. Implantar iniciativas de Infraestrutura, Segurança da Informação, Banco de Dados e Apoio ao Usuário visando melhorias ou obtenção de serviços ou resultados exclusivos.

5.4. Apoiar e acompanhar a implantação de novas soluções de Infraestrutura de TI adquiridas pela CONTRATANTE, implantadas por terceiros, e realizar a transição dos serviços ou tecnologia para a equipe de operação.

5.5. A realização de estudos específicos, demandados pela CONTRATANTE, e não previstos nos serviços de Operação e Monitoração de Data center ou Atendimento e Suporte ao Usuário de Infraestrutura de TI, relacionados à prospecção tecnológica, análises de impactos, mitigação de riscos da operação, segurança da informação, entre outros assuntos atinentes à Infraestrutura de TI.

5.6. A elaboração de planos de arquitetura técnica.

5.7. A implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho da CONTRATANTE.

6. Não são considerados projetos:

6.1. atividades de operação de TIC e monitoração de Data center;

6.2. atividades de atendimento ao usuário de infraestrutura de TI;

6.3. qualquer tipo de tratativa de incidente, problema ou restabelecimento da operação normal de serviços;

6.4. aplicação de atualizações de sistemas operacionais, inclusive atualizações de segurança e recomendadas;

6.5. aplicação de atualização de versão de produtos de pequeno porte e esforço;

6.6. acompanhar fornecedor para suporte de infraestrutura, inclusive em horários fora de expediente;

6.7. Implantação de novas aplicações ou de novas versões de aplicações desenvolvidas pela fábrica de software, ou desenvolvimento interno, da ANAC;

6.8. Desligar ou restabelecer os serviços de Data Center ou salas técnicas, de forma parcial ou total;

6.9. e a implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho da CONTRATADA.

7. A CONTRATADA é responsável ainda por apresentar propostas e planos de novas tecnologias, sob demanda, para modernizar a infraestrutura de TI e subsidiar a equipe da CONTRATANTE no planejamento de crescimento e manutenção da infraestrutura, serviços e soluções de TIC.

8. Para efeito de estimativa de esforço e custo, será utilizada a unidade de medida UP (Unidade de Projeto), que corresponde ao esforço do trabalho técnico relacionado ao projeto, ponderado por fatores de tecnologia envolvida, torres de serviço envolvidas, a participação de recursos externos e interação com outros projetos.

9. Todos os fatores de ponderação contribuem para definição da complexidade do projeto ou demanda de TI, que é classificada em “baixa”, “média” ou “alta”, sendo determinada da seguinte forma:

$$\text{Índice de Complexidade} = \frac{(F1 + F2 + F3 + F4)}{4}$$

	Fator	Graduação
F1	Tecnologia envolvida	1 – Já Utilizada 2 – Nova 3 – Desconhecida
F2	Torres de Serviço Envolvidas (especialidades)	1 – até uma

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1686

		2 – de duas a três 3 – mais que 3
F3	Participação de recursos externos	1 – Não 2 – Sim
F4	Interação com outros projetos	1 – Não possui 2 – Interligação com um projeto 3 – Interligação com mais de um projeto

10. O fator **Tecnologia Envolvida** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Graduação	Peso	Situações exemplificativas
Já utilizada	1	- Reestruturação de solução de TI já em uso - Atualização de versão de produto já em uso - Criação de novo ambiente, nova instância
Nova	2	- Instalação de novo produto ou soluções de TI - Acompanhamento, apoio e absorção de nova solução de TI adotada ou contratada pela ANAC.
Desconhecida	3	- Prospecção e planejamento de solução de TI para atender a uma necessidade que não tem tecnologia definida.

11. O fator **Torre de Serviço Envolvida** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Graduação	Peso	Critério de definição
Até uma torre da Serviço	1	Indica a quantidade de torres de serviços envolvidas, conforme as especialidades definidas nos subitens 4.2.4 a 4.2.11. Ainda que determinadas especialidades necessárias ao projeto estejam distribuídas entre diferentes profissionais da mesma torre de serviço, somente será considerada uma torre de serviço nesse caso. A proposta de projeto deverá caracterizar as principais torres de serviços envolvidas, e quais torres de são acessórias. Uma torre de serviço será considerada principal quando for responsável por mais que 20% do esforço envolvido no projeto, e será considerada acessória no caso contrário. Quando o somatório de esforço de diversas torres de serviços acessórias for superior a 20% do esforço, este será considerado uma torre de serviço adicional para graduação deste critério.
Entre duas ou três torres da Serviço	2	
Acima de três torres de serviços	3	

12. O fator **Participação de recurso externo** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Graduação	Peso	Critério de definição
NÃO	1	Por recurso externo considera-se ente externo à STI e à CONTRATADA. São exemplos, o envolvimento de outras unidades de negócio da ANAC que não a STI, outros fornecedores com quem a ANAC tem contrato firmado, parceiros ou qualquer outra entidade que a ANAC venha a indicar a participação no projeto.
SIM	2	

13. O fator **Integração com outros projetos** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Graduação	Peso	Critério de definição
Não possui	1	A integração com outros projetos representará a necessidade da STI/ANAC de ter projetos correlatos sendo executados de forma concorrente.
Interligação com um projeto	2	
Interligação com mais de um projeto	3	

14. A aplicação dos fatores de ponderação irá resultar na indicação do índice de complexidade e, consequentemente, na classificação da complexidade, conforme a seguir.

Índice de complexidade (IdC)	Classificação da complexidade	Fator de complexidade (*fC*)
$IdC < 1{,}5$	Baixa	1
$1{,}5 \leqslant IdC \leqslant 2{,}0$	Média	1,2
$IdC > 2{,}0$	Alta	1,5

15. Para definição do custo do projeto em UP (unidade do projeto) serão considerados o **esforço** estimado em horas, o **fator de complexidade (*fC*)** e o **fator de planejamento (*fP*)**, aplicando a seguinte formula:

$$Qtde\ UP = fC * fP * Esforço$$

16. O **esforço**, estimado em horas, será calculado com base no cronograma de atividades técnicas definidas para implementação do projeto e será obtido por meio do planejamento técnico prévio. Portanto, essa variável não deverá contemplar os custos com gerenciamento de projetos e planejamento técnico.

17. Por **planejamento técnico**, considera-se o trabalho de entendimento e levantamento da necessidade do projeto, de revisão dos pré-requisitos, do planejamento da infraestrutura e da topologia, entre outros relacionados ao planejamento.

18. O **fator de planejamento (*fP*)** é fixo e definido em 1,3, com base em normas e orientações da APF. Este fator de planejamento tem a função de considerar e remunerar adequadamente o planejamento técnico previamente realizado.

19. As demandas específicas que, após avaliação e estimativa de esforço pela CONTRATADA, resultarem em até 40 UP deverão ser tratadas no escopo da operação dos serviços, conforme torre de serviço adequada, sem necessidade de uma O.S. específica.

20. Alguns exemplos de projetos desenvolvidos nos últimos anos por empresa de operação de infraestrutura contratada e o respectivo esforço envolvido:

Projetos executados	F1	F2	F3	F4	Comple-xidade	Esforço estimado (horas)	Qtde em UP
Acompanhamento e apoio a migração de contrato de rede MPLS (Ativação dos links MPLS OI)	1	2	2	2	Média	42,0	65,52
Implantação da solução Microsoft Datazen	2	2	1	2	Média	30,0	46,80
Atualização do Microsoft Active Directory (LDAP) da versão 2008 para 2012	1	3	1	2	Média	180,0	280,80

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1687

Virtualização do Banco de Dados Oracle (Data Warehouse)	1	2	1	2	Média	50,5	78,78
Implantação do Sistema Eletrônico de Informações (SEI)	2	2	2	2	Média	52,0	49,92
*Atualização do produto EMC Secure Remote Services (ERSS)**	1	1	1	2	*Baixa*	*22,0*	*28,60*
Reestruturação da Autoridade Certificadora da ANAC (Microsoft Active Directory Certificate Services)	1	3	1	2	Média	60,0	93,60

** Observa-se que no caso da atualização do produto ERSS, que teve como resultado 28,60 UP, este serviço seria realizado no escopo do serviço de Operação de TIC pela torre adequada.*

Estimativa de execução de Demanda de Evolução Tecnológica

Para estimar o quantitativo de Unidades de Projetos a ser definida na contratação foi considerado o levantamento de Ordem de Serviços de Demanda efetivamente executadas de janeiro a dezembro a 2018 na execução do atual contrato de suporte de TI da ANAC, conforme detalhamento anexado a este Estudo Técnico.

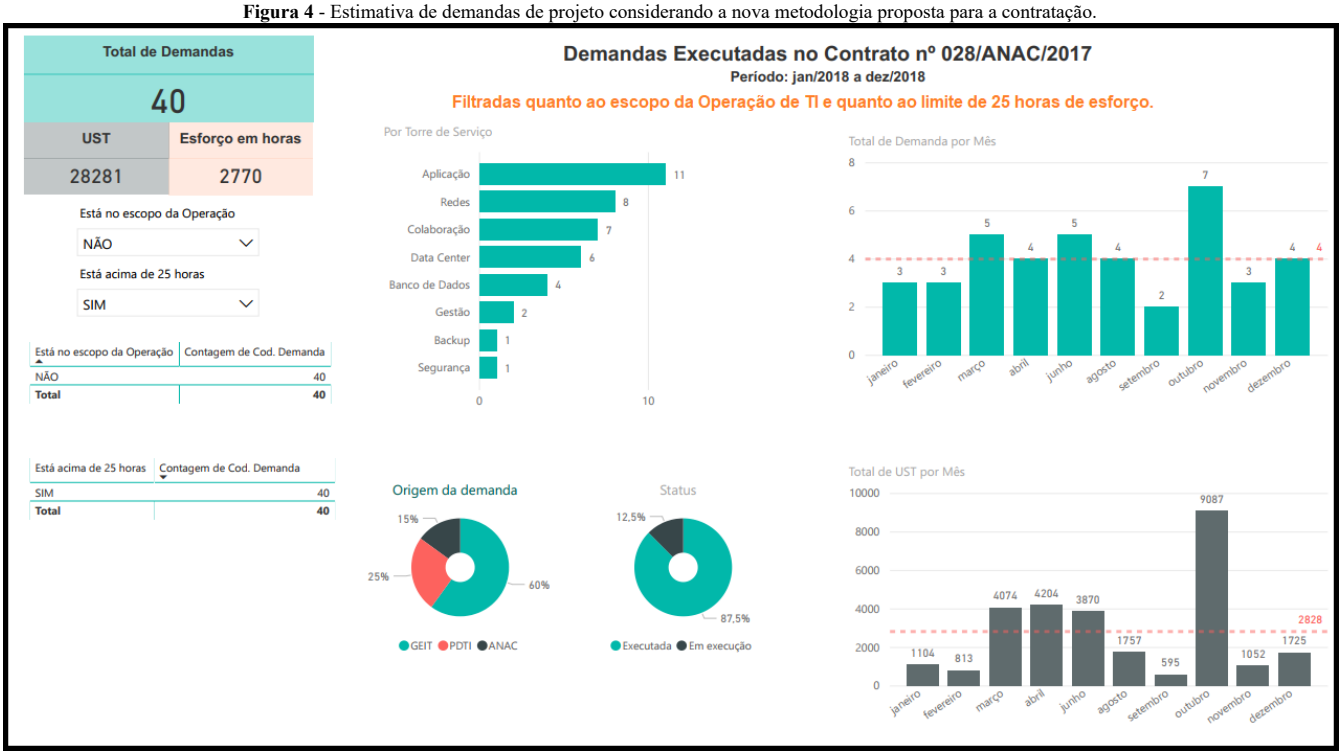
A partir deste levantamento então foram feitas algumas adaptações e manipulações. Primeiro todas demandas foram analisadas e, conforme o escopo da nova contratação pretendida, verificou-se que algumas delas, que na atual contratação foram executadas por meio de demandas, na nova contratação seriam executadas no escopo do serviço fixo de Operação e Sustentação da infraestrutura de TI. Então para estimativa de quantitativo de UP essas demandas foram desconsideradas.

Numa segunda etapa, considerando a diferença de metodologia de mensuração entre o contrato atual que utiliza a UST e a nova proposta de mensuração que utiliza UP, foi obtido para cada demanda executada o esforço estimado em horas, com base no critério de Duração das demandas executadas.

E numa terceira etapa, foi analisado quais demandas iriam resultar em até 40 UP, e que por este motivo irão ser executadas no escopo do serviço fixo da Operação da Infraestrutura, conforme critério estabelecido na metodologia proposta. Considerando que na média as demandas seriam classificadas com fator de complexidade (fC) de 1,2 e também aplicando o valor de 1,3 para o fator de planejamento (fP), assim projeta-se que demandas que terão até 25 horas de esforço, irão resultar menos que 40 UP (25 horas *1,3 * 1,2 = 39 UP).

Portanto, do total de 128 demandas executadas foram filtradas as demandas que estariam no escopo do serviço rotineiro de Operação da Infraestrutura (critério NÃO no campo "Está no escopo da Operação"), e filtradas também as demandas que ainda que se configurem como demandas de projetos seriam executadas no escopo da operação de serviço (critério SIM no campo "Está acima de 25 horas de esforço"), considerando a nova metodologia proposta neste estudo técnico para executar demandas de projetos. Esses filtros aplicados levou a um histórico de 40 demandas executadas, tendo uma média mensal de 4 demandas de projeto por mês.

Figura 4 - Estimativa de demandas de projeto considerando a nova metodologia proposta para a contratação.



Observa-se que o vínculo que pode ser estabelecido entre a metodologia aplicada no contrato atual (nº 28/ANAC/2017) estimada em UST, e a nova metodologia proposta neste estudo técnico, está centrada no esforço estimado em horas em ordem de serviço. Nessa perspectiva, as demandas executadas em 2018 foram computadas em termos de esforço estimado em horas e após aplicado o filtro descrito acima obteve-se o total de 2.770 horas para as 40 demandas executadas em 2018.

Considerando então a nova metodologia, partindo-se da estimativa que as demandas tem complexidade média será aplicado o fator de complexidade média (fC = 1,2) e adicionado o fator de planejamento das demandas (fP = 1,3), o valor resultante de Unidade de Projeto (UP) estaria estimado para 4.321 UP anual, ou 360 UP por mês. A esta quantidade de UP anual, a STI considera razoável estimar 5% como possível crescimento anual de necessidades de serviço. Além disso, sugere-se também 10% de margem de segurança para atender eventual necessidade atípica.

Tabela 10 - Estimativa para contratação de Unidade de Projeto (UP).

Ano	**horas**	**UP** *(horas * 1,2 * 1,3)*
Ano 1	2.770	4.321
Ano 2	2.909	4.537
Ano 3	3.054	4.764
Ano 4	3.207	5.002
Ano 5	3.367	5.252
Margem (10%)	3.704	5.778

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1688

Como conclusão, a estimativa de UP a ser contratada é de 5.778 UP para 12 meses de vigência contratual, ou no caso de 24 meses de vigência de contrato deverão ser 11.556 UP.

6.3. DETALHAMENTO DAS ALTERNATIVAS EXISTENTES

Considerando os cinco cenários elencados e analisados anteriormente, a tabela seguinte representa uma análise objetiva para alguns requisitos elencado no Inciso II do Art. 11 da IN nº 01/2019 da SGD/ME.

Requisito	Cenário	SIM	NÃO	Não se aplica
A solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública Federal?	1	X		
	2	X		
	3	X		
	4	X		
	5	X		
A solução está disponível no Portal de Software Público Brasileiro?	1			X
	2			X
	3			X
	4			X
	5			X
A Solução é um software livre ou software público?	1			X
	2			X
	3			X
	4			X
	5			X
A solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos padrões e-PING e e-MAG?	1			X
	2			X
	3			X
	4			X
	5			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (Quando houver necessidade de certificação digital).	1			X
	2			X
	3			X
	4			X
	5			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ? (Quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	1			X
	2			X
	3			X
	4			X
	5			X

Observa-se que neste ponto, os requisitos na sua maioria se refere a soluções de TI que correspondam a aquisição de software e/ou hardware. A contratação hora em análise é predominantemente de serviço técnico especializado, portanto, os requisitos se caracterizam como "não se aplica" a esta.

6.4. ANÁLISE E COMPARAÇÃO DO CUSTO TOTAL DE PROPRIEDADE (TCO - *Total Cost of Ownership*)

Para comparação do TCO para esta contratação foram pesquisadas contratações similares de outros órgãos e entidades da APF utilizando principalmente os recursos do Portal de "Painel de Preços" (sítio: http://paineldeprecos.planejamento.gov.br). As contratações que tiveram objetos similares foram analisadas por meio do seu Edital e Termo de Referência quanto os modelo de contratação (cenário), quanto ao escopo, quanto a precificação, quanto ao modelo de execução do contrato.

Destaca-se também que, durante as fases de elaboração deste Estudo Técnico, foram empreendidas visitas a Órgãos e a Entidades da Administração Pública Federal e realizadas pesquisas com o fito de verificar e conhecer, in loco, a adequação, a execução, os resultados, o desempenho, relativos aos respectivos modelos adotados de prestação desses serviços.

Foram objeto de análise os respectivos Custos Totais de Propriedade dos modelos do objeto em questão adotados por Órgãos e Entidades da Administração Pública Federal, a saber:

Tabela 11 - Comparação de contratações similares na APF.

ÓRGÃO	UASG	Pregão Eletrônico	Valor estimado	Valor contratado	Deságio (redução)	Vigência (meses)
MIN. SAUDE	250110	182017	R$ 7.371.065,68	R$ 3.829.592,16	48%	12
TRE-PE	070010	72017	R$ 449.190,00	NÃO LOCALIZADO	-	15
TRE-PE	070010	82019	R$ 978.613,87	R$ 606.671,38	38%	12
TRT-2Reg	080010	302017	R$ 13.631.540,82	R$ 7.899.439,50	42%	30
TRT-4Reg	080014	542017	R$ 707.767,50	R$ 230.917,50	67%	15
TRT-19Reg	080022	82017	R$ 2.091.742,22	R$ 1.365.514,34	35%	30
TRT-22Reg	080024	32017	R$ 352.806,00	R$ 318.300,00	10%	12
MEC-INES/RJ	152005	102018	R$ 217.736,16	R$ 184.989,00	15%	12
FUNAI	194035	122016	R$ 1.482.518,52	R$ 710.859,12	52%	12
MJ-DPRF	200109	142017	R$ 8.835.505,08	R$ 2.888.569,23	67%	12
MIN. ESPORTES	180002	132016	R$ 14.818.147,65	R$ 8.393.280,66	43%	12
BACEN ITEM 1 - Monitoração de TIC ITEM 2 - Suporte Infra	179087	672018	R$ 49.446.742,56	R$ 30.443.731,60	38%	24
ANTAQ	682010	32014	R$ 3.281.191,45	R$ 1.467.381,50	55%	30

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1689

* MMA MIN. MEIO AMBIENTE Registro de Preços - Órgão Gerenciador	440001	22017	R$ 11.768.502,84	R$ 6.903.028,16	41%	12
* SFB Serviço Florestal Brasileiro Órgão partícipe do SRP MMA.	440001	22017/MMA	R$ 5.580.003,84	R$ 3.273.052,16	41%	12
* MPOG Ministério do Planejamento Órgão partícipe do SRP MMA.	440001	22017/MMA	R$ 27.591.000,00	R$ 16.184.000,00	41%	12
* ANA Agência de Águas Adesão tardia ao SRP MMA.	443001	22017/MMA	R$ 13.537.021,02	R$ 7.940.384,48	41%	12
DPF	200342	42015	R$ 12.304.162,28	R$ 6.101.000,00	50%	12
TCU	30001	472017	R$ 9.271.392,00	R$ 6.461.712,00	30%	12

* As contratação do MMA, SFB, MPOG e ANA são oriundas do mesmo Pregão Eletrônico, realizado pelo MMA por meio do SRP (Sistema de Registro de Preços).

Foram comparadas as contratações quanto aos aspectos do modelo de contratação, sua abrangência de serviços, formas de remuneração e de apuração dos resultados. Também foram verificados aspectos da abrangência do serviço contrato, se tem Serviço de Atendimento Remoto, Serviço de Atendimento Presencial, Serviço de Sustentação ou Operação de Data Center, se tem Serviço de Monitoração, ou até se tem serviço de execução de demandas de projetos. Também foram observados os aspectos das capilaridade de cada órgão e abrangência do serviço frente ao território nacional, a quantidade de usuários de TI e de computadores a serem mantidos, além de aspectos exigidos nos editais, tais como URA para atendimento de chamadas, ferramentas de gestão (ITSM) ou de monitoração.

A tabela a seguir traz um resumo comparativo dessas contratações. Esta tabela apresenta parte dos dados coletados. A planilha completa de comparação está anexada a este documento, para eventual consulta.

Tabela 12 - Comparativo detalhado de contratações similares da Administração Pública Federal.

	ÓRGÃO	FUNAI	MJ-DPRF	MIN. ESPORTES	BACEN ITEM 1 - Monitoração de TIC ITEM 2 - Suporte Infra	ANTAQ	MPOG Ministério do Planejamento *Órgão partícipe do SRP MMA*	ANA Agência de Águas *Adesão tardia ao SRP MMA*	DPF
Informações do Pregão	UASG	194035	200109	180002	179087	682010	440001	443001	200342
	PE	122016	142017	132016	672018	32014	22017/MMA	22017/MMA	42015
	Valor estimado	R$ 1.482.518,52	R$ 8.835.505,08	R$ 14.818.147,65	R$ 49.446.742,56	R$ 3.281.191,45	R$ 27.591.000,00	R$ 13.537.021,02	R$ 12.304.162,28
	Valor contratado	R$ 710.859,12	R$ 2.888.569,23	R$ 8.393.280,66	R$ 30.443.731,60	R$ 1.467.381,50	R$ 16.184.000,00	R$ 7.940.384,48	R$ 6.101.000,00
	Deságio (redução)	52,05%	67,31%	43,36%	38,43%	55,28%	41,34%	41,34%	50,42%
	Vigência (meses)	12	12	12	24	30	12	12	12
	Vencedor	42.563.692/0001-26 - M.I. MONTREAL INFORMATICA S.A	04.352.711/0001-86 - CIMCORP COMERCIO E SERVICOS DE TECNOLOGIA DE INFORMATIC	37057387000122 - HEPTA TECNOLOGIA E INFORMATICA - LTDA.	58.069.360/0001-20 - STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMATICA S.A. 24.054.324/0001-70 - INTELIT SERVICE LTDA	12.130.013/0001-64 - GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.	37.057.387/0001-22 - HEPTA TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA	37.057.387/0001-22 - HEPTA TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA	21.246.699/0031-60 - ALGAR TECNOLOGIA E CONSULTORIA S.A.
Atendimento Remoto (1º nível)	Tem?	SIM	SIM	SIM	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM
	Qtde	1	1	3.641	-	1	-	-	1
	Unidade	Serv. Mensal	Serv. Mensal	USU/mês	-	Serv. Mensal	-	-	Serv. Mensal
	Valor unitário contratado	R$ 8.405,83	R$ 28.382,83	R$ 19,06	R$ -	R$ 25.310,56	R$ -	R$ -	R$ 508.416,67
	Valor/mês contratado	R$ 8.405,83	R$ 28.382,83	R$ 69.397,46	R$ -	R$ 25.310,56	R$ -	R$ -	R$ 508.416,67
	Valor anual contratado	R$ 100.869,96	R$ 340.593,96	R$ 832.769,52	R$ -	R$ 303.726,72	R$ -	R$ -	R$ 6.101.000,04
Atendimento Presencial (2º nível)	Tem?	SIM	SIM	SIM	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM
	Qtde	1	1	3.641	-	1	-	-	1
	Unidade	Serv. Mensal	Serv. Mensal	USU/mês	-	Serv. Mensal	-	-	Serv. Mensal
	Valor unitário contratado	R$ 13.166,65	R$ 40.588,04	R$ 19,06	R$ -	R$ 18.555,55	R$ -	R$ -	R$ -
	Valor/mês contratado	R$ 13.166,65	R$ 40.588,04	R$ 69.397,46	R$ -	R$ 18.555,55	R$ -	R$ -	R$ -
	Valor anual contratado	R$ 157.999,80	R$ 487.056,48	R$ 832.769,52	R$ -	R$ 222.666,60	R$ -	R$ -	R$ -
Operação de infraestrutura (3º nível)	Tem?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
	Qtde	1	12	22.112	1.516.640	1	680.000	417.037	1
	Unidade	Serv. Mensal	Serv. Mensal	USU/mês	UBCS	Serv. Mensal	USI	USI	Serv. Mensal
	Valor unitário contratado	R$ 31.750,00	R$ -	R$ 19,06	R$ 17,24	R$ 58.860,75	R$ 19,04	R$ 19,04	R$ -
	Valor/mês contratado	R$ 31.750,00	R$ 171.743,23	R$ 421.454,72	R$ 1.089.453,07	R$ 58.860,75	R$ 1.078.933,33	R$ 661.698,71	R$ -
	Valor anual contratado	R$ 381.000,00	R$ 2.060.918,76	R$ 5.057.456,64	R$ 13.073.436,80	R$ 706.329,00	R$ 12.947.200,00	R$ 7.940.384,48	R$ -
Serviços de Monitoração	Tem ?		SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
	Valor mensal	R$ -	R$ -	R$ -	179.035,75	R$ 15.612,69	R$ -	R$ -	R$ -
	Valor anual	R$ -	Não especifica	Não especifica	R$ 2.148.429,00	R$ 187.352,28	R$ -	R$ -	R$ -
Demandas Projetizadas	Tem?	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	SIM	SIM	NÃO
	Qtde	1.464	-	7.302	-	516	170.000	-	-
	Unidade	UST	-	USU	-	UST	USI	USI	-
	Valor unitário contratado	R$ -	R$ -	R$ 19,06	R$ -	R$ 91,68	R$ 19,04	R$ 19,04	R$ -
	Valor/mês contratado	R$ -	R$ -	R$ 139.176,12	R$ -	R$ 3.942,24	R$ 269.733,33	R$ -	R$ -
	Valor anual contratado	R$ -	R$ -	R$ 1.670.113,44	R$ -	R$ 47.306,88	R$ 3.236.800,00	R$ -	R$ -
Outras informações	# UF		DF*	DF/RJ	DF/RJ/SP	15	DF		27
	Qtde Usuários		1.000	3.138	-	755	-		5.000
	Qtde Compadores		700	2.760	-	-	-		10.000
	Requer ITSM		SIM	SIM	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM
	Valor do ITSM		R$ -	R$ -	-	R$ -	R$ -	R$ -	R$ -
	URA		SIM	SIM	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM
	Especifica Salarios		NÃO	NÃO	SIM	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO

Vale notar que a estimativa de preços baseada na comparação com contratações similares torna-se bastante complexa e relativamente imprecisa, em razão da diversidade e peculiaridade próprias de cada ambiente de Tecnologia de Informação, como, por exemplo, tecnologias implementadas, quantidades de equipamentos instalados e em uso, quantitativo de usuários, distribuição geográfica do atendimento a usuários, entre outros inerentes.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1690

É possível, contudo, observar um número relevante de órgãos que tem adotado o cenário de contratação dos serviços de infraestrutura (atendimento ao usuários remoto e presencial - service desk, o serviço de operação de infraestrutura, a monitoração de TI, e as demandas de projeto), tratado neste estudo como cenário de contratação em lote único. São exemplos desses, o Ministério dos Esportes, a ANTAQ, o antigo Ministério do Planejamento, ANA, e o Departamento da Polícia Federal.

É possível também observar um número razoável de órgãos que têm adotado a forma de remuneração de "Serviço Mensal", quer seja diretamente em valores de moeda nacional (R$ - Real), ou quer seja em unidade de medida de serviço técnico (UST, USU, USI, SSIT, entre outros). Em comum, essas formas de remuneração tem um valor estabelecido previamente, e este sofre descontos ou glosa, conforme não se atinge os níveis de entrega solicitados.

Portanto, para o balizamento de preços baseado em Contratos já firmados por outras Instituições governamentais, utilizaram-se processos em que o objeto é a contratação em lote único para prestação dos serviços correlacionados em escala de 1º, 2º e 3º níveis. Ressalvada a complexidade e imprecisão de comparar os editais entre si e entre a necessidade da ANAC, de forma empírica é possível estimar que se aproximam das necessidades da ANAC as seguintes contratações:

Tabela 13 - Valores de contratações similares a ANAC.

ÓRGÃO	UASG	Pregão Eletrônico	Valor estimado	Valor contratado	Deságio (redução)
MIN. SAUDE	250110	182017	R$ 7.371.065,68	R$ 3.829.592,16	48%
MJ-DPRF	200109	142017	R$ 8.835.505,08	R$ 2.888.569,23	67%
MIN. ESPORTES	180002	132016	R$ 14.818.147,65	R$ 8.393.280,66	43%
MMA - MIN. MEIO AMBIENTE	440001	22017	R$ 11.768.502,84	R$ 6.903.028,16	41%
ANA - Agência de Águas	443001	22017/MMA	R$ 13.537.021,02	R$ 7.940.384,48	41%
DPF	200342	42015	R$ 12.304.162,28	R$ 6.101.000,00	50%
TCU	30001	472017	R$ 9.271.392,00	R$ 6.461.712,00	30%
ANAC	113214	062017/ICMbio	R$ 15.539.921,25	R$ 5.786.678,75	62%
+++ MÉDIA +++			**R$ 11.680.714,73**	**R$ 6.038.030,68**	**48%**

Por essa análise, verifica-se que a Contratação tem ordem de grandeza estimada em R$ 6 milhões para o período de 12 meses, podendo chegar a até R$ 8 milhões, já considerados os valores finais da contratação. Essa ordem de grandeza está próxima inclusive do atual contrato da ANAC, nº 28/ANAC/2018, que tem valor total de R$ 5.786.678,75 (quando a estimativa inicial da contratação foi de R$ 15.539.921,25)

Ainda, visando a harmonizar critérios compatíveis com aqueles defendidos pelos termos da Instrução Normativa nº 01/2019 da SGD/ME, a fim de assegurar, em âmbito legal, a exequibilidade contratual, a racional e adequada remuneração, adequados aos respectivos modelos de execução, almeja a STI/ANAC, entre outras alternativas de obtenção de preços, principalmente efetuar pesquisa diante de empresas da iniciativa privada que, tradicionalmente, prestam serviços similares ou idênticos àqueles por ela pretendidos, a fim de apurar um valor médio previsto para sua contratação.

7. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

7.1. PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS OBSERVADAS PARA A SOLUÇÃO ESCOLHIDA

Considera-se mais adequada a adoção do modelo de **Contratação por Lote Único, baseada em Valor Fixo**, para o serviço rotineiro (Service Desk, operação de infraestrutura, e monitoração de TI), ao **serviço de atendimento de demandas de projetos**, conforme descrito no item 5.2 deste Estudo Técnico - Análise das Alternativas Existentes.

A opção pelo agrupamento dos respectivos serviços técnicos em um lote, considerados esses em escala de 1º, 2º e 3º níveis de demandas, encontra respaldo no "Guia de Boas Práticas e Orientações para Contratação de Service Desk", quando neste Guia há recomendação sobre se adotar ou não o modelo de contratação baseado em lote único. É o que se verifica no trecho extraído do Guia.

> "Assim sendo, não é recomendado para **contratos que englobem os três níveis de prestação de serviços do modelo de Service Desk**, devendo o terceiro nível, se terceirizado, ser provido por empresa diversa daquela - ou daquelas - que atende(m) aos dois primeiros."
>
> *Fonte: https://www.governodigital.gov.br/transformacao/compras/documentos/guia-de-service-desk.pdf/@@download/file/Guia%20de%20Service%20Desk.pdf*

O trecho acima transcrito está no contexto das recomendações para modelos de contratação que adotam o modelo de remuneração , quando trata da remuneração por UST ou por chamado registrado, o que não é o caso da contratação pretendida neste estudo técnico.

Observa ainda, que quanto ao modelo de remuneração a solução escolhida tem como principal mecanismo de remuneração a definição de valor fixo mensal, também citado como passível de ser adotada pelo Guia:

> "Caso tenha-se optado por pagamento baseado em unidades de serviço prestado, tais como a UST ou pagamento por chamado, o regime empregado é necessariamente a "empreitada por preço unitário". **No caso de utilização de pagamento por valor fixo mensal, em que, pelo menos em princípio, os custos finais dos serviços para o contrato todo são estimados com melhor precisão,** pode-se classificar o regime de execução como "empreitada por preço global", embora o pagamento venha a ser efetuado em parcelas mensais."
>
> *Fonte: https://www.governodigital.gov.br/transformacao/compras/documentos/guia-de-service-desk.pdf/@@download/file/Guia%20de%20Service%20Desk.pdf*

Acrescem-se a esses aspectos as consequentes vantagens:

1ª - econômica, pelo fato de os valores agrupados relativos àqueles três níveis de demandas serem fixos e objetivamente mensuráveis, fator que elimina a preocupante oscilação dos valores mensais dos serviços;

2ª - administrativa, por propiciar a melhor gestão,com menor vinculação de servidores envolvidos nos processos de fiscalização, na resolução de conflitos, sejam eles, inclusive, de gerenciamento de pessoas e de definição de competências, porém com maior vinculação deles as atividades mais complexas, como aquelas relacionadas à gestão e à execução de projetos específicos de Tecnologia da Informação, ao planejamento, à definição, à coordenação, à supervisão, ao controle das atividades de TI, de maneira geral;

3ª - operacional, por promover o aprimoramento daqueles servidores quanto à execução de atividades técnicas inerentes aos processos de Tecnologia da Informação, por lhes propiciar melhores condições para atuarem em situações de resoluções de conflitos, sejam eles de ordem técnica e operacional, como adoção de procedimentos, de metodologias, de melhor definição acerca de processos de configuração, instalação, implantação de Soluções de TI, sejam eles de ordem analítica, como acompanhamento, evolução, desempenho e funcionalidades acerca dos procedimentos adotados, bem como das Soluções de TI implantadas.

Nessa linha argumentativa, vale exemplificar esta situação, regular e comum, de uma demanda de usuário encaminhada por meio da Central de Serviços, canal primário de operação de atendimento ao usuário, que, para ser solucionada, invoque uma alteração de banco de dados e a configuração de um aplicativo de comunicação.

A situação, para ser resolvida, necessariamente, terá de transitar e promover ações de análise, ajuste e alterações isoladas em vários dos subitens ora contratados, entendidos esses aqui como 1º, 2º e 3º níveis. Evoluindo no exemplo, a partir do registro no primeiro nível, haverá busca de resolução pelo segundo e/ou terceiro nível, dispondo para repercussão direta no modelo e fluxo operacional da sustentação do ambiente, o que, por sua vez, requisitará uma ação planejada de melhoria. Como se vê, a partir de uma simples demanda, todos os segmentos, considerados aqui aqueles três níveis, estarão envolvidos, mas somente se configura uma resolução quando tratada com subordinação técnica de uns sobre os outros, o que é praticamente impossível de ser feito ou naturalmente alcançado, senão extremamente conflituoso operacional e financeiramente, se houver diferentes empresas contratadas atuando na execução desse objeto de forma segmentada nesses referidos níveis.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1691

Cabe ao administrador público estimular as condições para o aumento da competitividade e, em consequência, do crescimento e desenvolvimento econômicos, porém sem perder de vista, nesse caso, a essência dos resultados que requer, da solução técnica adequada e da melhor capacidade de gerenciamento de interfaces entre os diversos subitens de serviços. Um aspecto isolado ou uma característica não deve sobrepor-se à outra, mas conviver em igualdade e em harmonia. Com esse norteamento, é que a divisão dos itens por lotes foi afastada, uma vez que a necessidade técnica de integração dos serviços e a interdependência de requisitos de sua execução, entre os diversos aspectos relativos à sua eficiência e sua eficácia, faz-se necessária. Além disso, vale destacar que este é o cenário atual da ANAC, que possui um único contrato para a prestação desses serviços.

Para a adequada execução dos serviços ora pretendidos, é fundamental que esteja assegurada a unidade conceitual de todas as etapas técnicas e operacionais, que no conjunto compõem um elemento uno e indivisível, entrelaçado com coerência tecnológica, direcionado para os resultados esperados, cuja expectativa de alcance requer processo continuado de execução, inclusive por envolver aí frequência e periodicidade de ações essenciais, atividades rotineiras, ambas relacionadas tanto ao usuário direto quanto aos ambientes físico e virtual, somadas a processos, etapas de inserção, de aprimoramento e monitoramento da sustentação da infraestrutura, de desenvolvimento de tecnologias e processos de serviços, de maturidade do ambiente computacional da Instituição, de desenvolvimento de projetos que trarão inovação para a Agência, de implantação de metodologias de processos inerentes a esses projetos e ao próprio objeto da pretensa contratação. Em síntese, um conjunto de ações, procedimentos, atividades, cujas fases, etapas, planos de execução, e que requerem, portanto, continuidade, inclusive como medida de prevenção e de contenção de maiores e graves danos e impactos nas atividades de negócio da Agência.

A prestação dos serviços em questão permeia, portanto, uma série de fatores que requerem e justificam sua natureza continuada e ininterrupta, uma vez que, na sua respectiva execução, interrelacionam-se elementos e aspectos de ordem econômico-financeira, de conhecimento e maturidade acerca do ambiente tecnológico, de inserção de metodologias e de procedimentos, de tempestividade de execução de tarefas e atividades, de operacionalização das tecnologias implantadas, de gestão do conhecimento, de segurança de dados e de informações, de redução de esforços e de custos administrativos e processuais. Entre esses fatores destacam-se:

- investimento para implantação / custo inicial;
- tempo necessário para inserção, adaptação operacional e absorção de todas as atribuições nos níveis desejados;
- retenção de conhecimento / especialização de equipe;
- confiabilidade e segurança acerca dos dados armazenados e processados;
- esforços de recontratação / alteração / prorrogação.

Logo, a prestação continuada de todos esses serviços por uma única empresa Contratada que coordene o conhecimento e as ações para aumentar a maturidade do ambiente computacional da Agência, como também a disponibilidade deles, a segurança de dados e de informações, com a sua expertise nas respectivas plataformas, possibilitará o fornecimento, a execução de um serviço mais célere, menos conflituoso, mais equânime; portanto, nesse caso específico, mais econômico, em aspectos financeiros, administrativos e operacionais, e com melhor qualidade, por meio da denominada melhor relação custo-benefício.

Nesse aspecto, também se justifica a opção da pretensa contratação desses serviços ocorrer em lote único com base na abordagem feita pelo Ministro Relator Marcus Vinicius Vilaça, quando de seu voto, no Acórdão nº 1099/2008 – TCU – Plenário, pelo qual argumenta, em caso concreto, acerca dos relevantes aspectos administrativos relativos à confiabilidade e à conveniência técnica na contratação de serviços de informática e, em decorrência, da inviabilidade técnica e econômica do parcelamento de itens no certame.

Em seu voto, segundo suas palavras transcritas a seguir, o Ministro Relator Marcus Vinicius Vilaça, manifestou entendimento de que, havendo interrelação e dependência entre os serviços que compõem o objeto licitado, a restrição à inclusão de uma terceira pessoa no processo, mostra-se mais adequada, situação esta que guarda peculiaridade com o objeto da contratação ora pretendido e corrobora a adoção do modelo de contratação ora proposto, isto é, por Lote Único, baseado em Valor Fixo:

> "***Acórdão nº 1099/2008 – TCU – Plenário***
>
> *(...)*
>
> *Voto:*
>
> *(...)*
>
> ***2. Na minha opinião, nada obstante, encarregar*** *da modelagem de processos* ***a mesma empresa*** *que irá desenvolver os softwares é algo de enorme importância* ***para se conferir a funcionalidade esperada aos sistemas. Afinal, é mais confiável um produto fabricado sob medida, por quem tem visão dos seus motivos e da sua finalidade, do que outro produzido por quem meramente trabalha a mando, sem saber de verdade o que está fazendo. Há que se buscar sempre o máximo de aderência*** *entre os softwares* ***e as necessidades da rotina institucional.***
>
> ***3. Acredito que a inserção de uma terceira pessoa na relação*** *BNDES-desenvolvedora* ***dos sistemas, para só cuidar da modelagem de processos, seria inconveniente e arriscado para a qualidade*** *dos aplicativos contratados****.*** *Nessa hipótese,* ***teríamos duas pessoas que conheceriam o processo de trabalho, mas não fariam*** *os softwares (BNDES e modeladora), e* ***outra pessoa que não saberia nada do processo, porém conceberia os sistemas a partir de informações colhidas indiretamente*** *(desenvolvedora). Mais prático, então, seria que o próprio BNDES fizesse o papel da modeladora.* ***Todavia, insisto no entendimento de que, para o melhor desempenho*** *dos sistemas, a desenvolvedora* ***tem que assimilar o processo de trabalho*** *do BNDES,* ***inclusive para*** *eventualmente* ***sugerir oportunidades de melhoria na área de informática.***
>
> ***4.*** *Do mesmo modo,* ***não vejo razão em colocar parte dos serviços de manutenção em uma licitação específica. A Sefti concluiu pelo parcelamento em dois grupos de serviços, conforme a remuneração*** *seja por hora-atividade ou por pontos de função,* ***assinalando que mais da metade da contratação tem por fim a manutenção de sistemas preexistentes*** *no BNDES.* ***Contudo, a análise não deve parar por aí.***
>
> *(...)*
>
> ***8.*** *Ou seja, a manutenção corretiva estará vinculada a novos softwares após o prazo de garantia ou a sistemas antigos. Para os novos, parece-me natural que a empresa que os desenvolveu terá mais habilidade para a correção de falhas. Restariam os sistemas antigos, que, de fato, poderiam ser mantidos por empresa diversa.* ***Entretanto, por uma questão de ganho de escala, penso que o parcelamento apenas por conta dessa fração de serviço seria irracional.***
>
> ***9. Em suma, compreendo técnica e economicamente inviáveis os parcelamentos vislumbrados pela Sefti e pela 5ª Secex, para efeito do que prescreve o § 1º do art. 23 da Lei nº 8.666/93.***" (Grifos nossos)

Pelas mesmas razões, entende-se que a inserção de uma terceira pessoa na relação entre ANAC e a licitante vencedora nesse processo dispersaria a visão de motivos e finalidade e colocaria em risco a qualidade dos serviços a serem contratados e comprometeria a sua execução. O modelo ora proposto de contratação representa a gestão integrada sem divisão de responsabilidades, a presunção mais segura de inibição de conflitos, a não sobreposição de atividades e a diluição do comprometimento da empresa a ser Contratada com o todo do processo, e em todas as suas fases e etapas de execução.

É imperativo que uma única empresa tenha sobre si a responsabilidade dos procedimentos de execução, bem como que demonstre ter conhecimento simultâneo dos subitens dos serviços em questão, para que possa responder com segurança e confiabilidade pelos resultados que lhe serão exigidos por meio do Nível Mínimo de Serviços Exigido - NMSE.

Sob o ponto de vista da eficiência, conforme já fora explanado, a contratação desses serviços em lote único evita ônus administrativos e operacionais, se comparados à contratação concomitante de mais de uma empresa para prestar serviços distintos, porém que fazem parte de uma solução maior, mas que, na verdade se correlacionam e se interdependem. A contratação por lote único, nesse caso, ainda gera economia de escala, de tempo efetivo de produção, proporciona ganhos de eficiência e maior compromisso da empresa Contratada. Considera-se que o atendimento dos serviços pretendidos por uma única Contratada não só reduzirá consideravelmente os riscos de execução, de operação, de monitoramento e de sustentação do ambiente computacional da ANAC, como também se pode inferir que, anteriormente, isto é, na fase de realização do certame, serão apresentadas propostas mais consistentes, mais viáveis economicamente, mais significativas e criteriosas quanto às metodologias, ao plano de execução, aos procedimentos e às atividades a serem adotados, isto é, um conjunto de fatores associados à redução de custos e à boa qualidade.

A implementação dos processos dos serviços em questão, dada a sua complexidade e especialização técnica, deverá ser realizada por empresa altamente capacitada, que disponha de métodos, processos e Equipe Técnica harmônicos entre si e, principalmente, eficazes na operação, racionalização, otimização e customização de produtos das plataformas da Agência. Esses recursos devem ser reunidos, coordenados e orientados por uma única gestão técnica empresarial, centralizada, por meio de Equipe Profissional com comprovada vivência, com senso crítico apurado, com visão perspicaz de integração das atividades, com conhecimento da relação causa-efeito acerca da expectativa dos resultados, com disponibilidade imediata para tomar decisões técnicas, norteada pelas ações de desenvolvimento e implementação de atividades de melhoria contínua do ambiente da Agência.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1692

Por essa série de motivos, associados às, largamente, mencionadas inter-relação e interdependência, é que se entende que há necessidade de os serviços em questão, considerados eles em escala de 1º, 2º e 3º níveis de demandas, transitarem, durante sua execução, sem divisão de responsabilidades, sem conflitos de competência ou de atribuições, sem sobreposição de atividades, de procedimentos, por plataformas diversas dentro da estrutura una do ambiente computacional da Agência. Logo, reforça-se aqui o entendimento de que a sua prestação ocorra por meio de um único Contrato, a fim, inclusive, de se evitarem significativos esforços despendidos no controle, gestão, supervisão das etapas de atendimento e suporte a usuários de Tecnologia da Informação, de suporte à própria infraestrutura de TI da Agência, de monitoramento e de sustentação dessa mesma infraestrutura, bem como na atribuição de responsabilidades e competências, isto é, um conjunto de elementos que provocaria risco de baixa qualidade na execução do objeto e falta de confiabilidade do produto final, qual seja, os serviços definidos naqueles três níveis de demandas.

7.2. SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO ESCOLHIDA E ORÇAMENTO ESTIMADO

Os cenários avaliados foram precificados e analisados individual, financeira e tecnicamente, para identificação de seus benefícios para o ambiente de tecnologia da ANAC, como também para o estabelecimento de parâmetro em relação ao custo de contratação em prol da otimização do uso dos recursos disponíveis para esta pretensa contratação. Foi solicitada Estimativa Prévia de Preços por e-mail para 14 empresas com notória experiência neste tipo de prestação de serviço. Abaixo está a relação de empresas consultadas.

Empresa / Razão Social	CNPJ	Contato	E-mail	Telefone
STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMATICA S.A.	58.069.360/0001-20			
LANLINK SERVICOS DE INFORMATICA AS	19.877.300/0001-81			
CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA	07.171.299/0001-96			
CAST INFORMATICA S/A	03.143.181/0001-01			
GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA	12.130.013/0001-64			
HEPTA TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA	37.057.387/0001-22			
INDRA BRASIL SOLUCOES E SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA	01.645.738/0002-50			
ALGAR TI CONSULTORIA S/A	05.510.654/0001-89			
M.I. MONTREAL INFORMATICA S.A	42.563.692/0001-26			
G&P PROJETOS E SISTEMAS S.A.	59.057.992/0001-36			
CTIS TECNOLOGIA S.A	01.644.731/0001-32			
CAPGEMINI BRASIL S/A	65.599.953/0004-06			
CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVICOS LTDA	00.308.141/0001-76			
ACCENTURE DO BRASIL LTDA	96.534.094/0001-58			

OBSERVAÇÃO: As informações pessoais de contato, nome, e-mail e telefone, forma suprimidas propositalmente.

A consulta foi inicialmente enviada em 08/02/2019, e reiterada em 28/02/2019. Apesar disso, somente 5 empresas responderam, sendo que uma delas respondeu declinando da solicitação. Então, após esta etapa foram obtidas 4 Estimativas de Prévia de Preços. As tabelas a seguir evidenciam as precificações realizadas para atendimento da alternativa de modelo de **Contratação por Lote Único, baseada em Valor Fixo** para prestação de serviços de atendimento e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação, como também de suporte à própria infraestrutura de TI da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, considerados esses em escala de 1º, 2º e 3º níveis de demandas, a qual se mostra com melhor viabilidade técnica, administrativa, como também de custo.

Tabela 14 - Resultado da consulta ao mercado para Estimativas Prévia de Preços.

			Preços unitário mensal				
Item	Descrição	Unidade	Proposta 1	Proposta 2	Proposta 3	Proposta 4	Preço médio estimado
1	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO	Serviço Mensal	R$ 32.893,38	R$ 71.249,36	R$ 124.498,74	R$ 87.085,26	R$ 78.931,69
2	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL (para localidade de PRINCIPAL)	Serviço Mensal	R$ 24.317,63	R$ 41.044,88	R$ 46.500,29	R$ 54.383,96	R$ 41.561,69
3	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL (para localidade de GRANDE porte)	Serviço Mensal	R$ 23.237,51	R$ 23.942,84	R$ 28.055,72	R$ 44.280,04	R$ 29.879,03
4	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL (para localidade de MEDIO porte)	Serviço Mensal	R$ 22.575,50	R$ 4.269,84	R$ 27.479,33	R$ 12.816,05	R$ 16.785,18
5	MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)	Serviço Mensal	R$ 54.220,27	R$ 64.106,82	R$ 142.655,62	R$ 63.030,70	R$ 81.003,35
6	OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL)	Serviço Mensal	R$ 713.337,03	R$ 261.052,34	R$ 383.175,00	R$ 246.536,41	R$ 401.025,20
7	IMPLANTAÇÃO DE NOVOS SERVIÇOS DE TIC	UP/mês	R$ 107,39	R$ 77,52	R$ 125,79	R$ 70,86	R$ 95,39

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1693

				Preço mensal do serviços				
Item	Descrição	Unidade	Qtde	Proposta 1	Proposta 2	Proposta 3	Proposta 4	Preço médio
1	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO	Serviço Mensal	1	R$ 32.893,38	R$ 71.249,36	R$ 124.498,74	R$ 87.085,26	R$ 78.931,69
2	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL (para localidade de PRINCIPAL)	Serviço Mensal	1	R$ 24.317,63	R$ 41.044,88	R$ 46.500,29	R$ 54.383,96	R$ 41.561,69
3	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL (para localidade de GRANDE porte)	Serviço Mensal	3	R$ 69.712,52	R$ 71.828,52	R$ 84.167,16	R$ 132.840,12	R$ 89.637,08
4	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL (para localidade de MEDIO porte)	Serviço Mensal	4	R$ 90.301,99	R$ 17.079,36	R$ 109.917,32	R$ 51.264,20	R$ 67.140,72
5	MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)	Serviço Mensal	1	R$ 54.220,27	R$ 64.106,82	R$ 142.655,62	R$ 63.030,70	R$ 81.003,35
6	OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL)	Serviço Mensal	1	R$ 713.337,03	R$ 261.052,34	R$ 383.175,00	R$ 246.536,41	R$ 401.025,20
7	IMPLANTAÇÃO DE NOVOS SERVIÇOS DE TIC	UP/mês	417	R$ 44.745,83	R$ 32.300,00	R$ 52.412,50	R$ 29.525,00	R$ 39.745,83

ESTIMATIVA PARA 12 MESES DE CONTRATO							
DIGITE AQUI O NUMERO DE MESES DO CONTRATO ===>	12						
SUBTOTAL PARA O SERVIÇO MENSAL (Fixo)		R$ 984.782,82	R$ 526.361,28	R$ 890.914,13	R$ 635.140,65	R$ 759.299,72	
SUBTOTAL DE Serviço mensal (12 meses)		R$ 11.817.393,84	R$ 6.316.335,36	R$ 10.690.969,56	R$ 7.621.687,80	R$ 9.111.596,64	
SUBTOTAL DE UP para o período do contrato (12 meses)		R$ 536.950,00	R$ 387.600,00	R$ 628.950,00	R$ 354.300,00	R$ 476.950,00	
TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (12 meses)		R$ 12.354.343,84	R$ 6.703.935,36	R$ 11.319.919,56	R$ 7.975.987,80	R$ 9.588.546,64	
VERIFICAÇÃO (VALOR TOTAL INDICADO NA ESTIMATIVA DE PREÇO)		*R$ 12.354.343,84*	*R$ 6.703.935,36*	*R$ 11.319.919,56*	*R$ 7.975.987,80*		
ESTIMATIVA PARA 24 MESES DE CONTRATO							
DIGITE AQUI O NUMERO DE MESES DO CONTRATO ===>	24						
SUBTOTAL PARA O SERVIÇO MENSAL (Fixo)		R$ 984.782,82	R$ 526.361,28	R$ 890.914,13	R$ 635.140,65	R$ 759.299,72	
SUBTOTAL DE Serviço mensal (24 meses)		R$ 23.634.787,68	R$ 12.632.670,72	R$ 21.381.939,12	R$ 15.243.375,60	R$ 18.223.193,28	
SUBTOTAL DE UP para o período do contrato (24 meses)		R$ 1.073.900,00	R$ 775.200,00	R$ 1.257.900,00	R$ 708.600,00	R$ 953.900,00	
TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (24 meses)		R$ 24.708.687,68	R$ 13.407.870,72	R$ 22.639.839,12	R$ 15.951.975,60	R$ 19.177.093,28	

Baseado nessas consultas o **orçamento estimado para esta contratação é de R$ 19.325.520,12**, considerando a prestação de serviços por 24 meses. Há que se considerar, entretanto, que este tipo de contratação, em fase real de disputa no pregão eletrônico tem apresentando deságio de pelo menos 30%, conforme evidencia a Tabela 12 relativa a Pregões Eletrônicos de outros órgãos.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	Valor unitário ESTIMADO	QTDE	Valor mensal ESTIMADO
1	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO	Serviço Mensal	R$ 78.931,69	1	R$ 78.931,69
2	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL (para localidade de PRINCIPAL)	Serviço Mensal	R$ 41.561,69	1	R$ 41.561,69
3	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL (para localidades de GRANDE porte)	Serviço Mensal	R$ 29.879,03	3	R$ 89.637,08
4	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL (para localidades de MEDIO porte)	Serviço Mensal	R$ 16.785,18	4	R$ 67.140,72
5	**MONITORAÇÃO** DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)	Serviço Mensal	R$ 81.003,35	1	R$ 81.003,35
6	**OPERAÇÃO** DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL)	Serviço Mensal	R$ 401.025,20	1	R$ 401.025,02
SUB-TOTAL PARA O SERVIÇO MENSAL (A)					R$ 759.299,72

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	Valor unitário	QTDE	Valor anual
1-6	**SUB-TOTAL PARA O SERVIÇO MENSAL (A)**	Serviço Mensal	R$ 759.299,72	24	R$ 18.223.193,28
7	**IMPLANTAÇÃO DE NOVOS** SERVIÇOS DE TIC	UP	R$ 95,39	11.556	R$ 1.101.326,84
TOTAL ANUAL ====>					R$ 19.325.520,12

7.3. ALINHAMENTO EM RELAÇÃO ÀS NECESSIDADES DE NEGÓCIO E AOS MACRO REQUISITOS TECNOLÓGICOS

7.3.1. Planejamento Estratégico Institucional – PEI - 2015/2019 - Objetivo estratégico "2.3 Garantir a Efetividade da Prestação de Serviços de TI", na “Perspectiva dos Processos Internos”, “Estratégia 2.3.1 - Aprimorar o atendimento de demandas dos usuários da TI” e “Iniciativa 2.3.1.3 - Otimizar o processo de atendimento a usuários de TI”;

7.3.2. Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação - PETI - 2016/2019 – “Objetivo 6: Aprimorar o atendimento de demandas dos usuários de TI", na "Perspectiva: Processos Internos", “Iniciativa 6.3. Otimizar o processo de atendimento a usuários de TI”;

7.3.3. Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI 2018/2019, por meio da ação PR18CP0025 - Aperfeiçoar modelo de Contratação de serviços de suporte de atendimento em 1º, 2º e 3º Níveis.

7.4. BENEFÍCIOS ESPERADOS

7.4.1. Melhoraria contínua dos procedimentos de atendimento ao usuário de TI;

7.4.2. Redução do tempo de recuperação de incidentes nos ativos e serviços de TI;

7.4.3. Minimização do impacto dos incidentes de TI nos processos de negócios;

7.4.4. Melhoria contínua do acompanhamento e monitoração das solicitações;

7.4.5. Manutenção e operação eficientes da infraestrutura de software e hardware que suportam os sistemas de informação da Anac;

7.4.6. Aumento da disponibilidade dos serviços de TI;

7.4.7. Maximização do desempenho das plataformas de hardware e software de infraestrutura dos Centros de Dados;

7.4.8. Continuidade dos Serviços;

7.4.9. Melhoria da gestão dos processos de TI, baseados nas melhores práticas em ITIL;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1694

7.4.10. Economicidade em planejamento das ações e tomadas de decisões em alterações da infraestrutura existente;

7.4.11. Maior efetividade no controle e supervisão de atividades de TI; e

7.4.12. Melhor aproveitamento dos recursos humanos da Agência nas atividades de gestão e planejamento

7.5. DO PROCEDIMENTO DE CONTRATAÇÃO

A contratação pretendida dar-se-á, portanto, por meio de procedimento de licitação na modalidade de Pregão, nos termos da Lei nº 10.520/2002, na forma eletrônica, conforme Decreto nº 5.450/2005, visto que se define como serviços de atendimento e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação, como também de suporte à própria infraestrutura de TI da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, considerados esses em escala de 1º, 2º e 3º níveis de demandas.

Logo, enquadra-se como contratação de empresa especializada para a execução de serviços, nesse caso específico, compreendidos como procedimentos, atividades e serviços comuns, nos ditames da mencionada Lei e no entendimento da procedente jurisprudência, por ter padrões de desempenho e de qualidade concisos, cuja definição deverá ser objetivamente definida em pertinente Termo de Referência, em perfeita conformidade com as especificações usuais praticadas no mercado. O procedente certame ocorrerá em sessão pública a ser realizada por meio de sistema eletrônico, no Portal de Compras Governamentais do Governo Federal, sítio http://www.comprasgovernamentais.gov.br/.

8. NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE PARA EXECUÇÃO CONTRATUAL

Id	Tipo de Necessidade	Descrição
1	Computacional	Não há aquisição de componentes relacionada a esta contratação. A ANAC irá dispor de um número limitado de computadores para atender a equipe técnica da contratada que precise estar alocada nas dependências da ANAC. Os serviços de Service Desk Remoto (atendimento de 1º nível) deverão ser executados em local de responsabilidade da Contratada que assim será responsável pela disponibilização de computadores e demais recursos.
2	Espaço Físico	A ANAC irá disponibilizar espaço físico e mobília que permitam a adequada prestação dos serviços pelos profissionais que, por ventura, venham a ser alocados em suas instalações.
3	Aplicação	Deverá ser utilizada a ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI e Service Desk (CITSmart) contratada pela ANAC, com base nas melhores práticas dos processos ITIL. Todo o parque computacional é de responsabilidade da ANAC, inclusive no que se refere a aquisição e contratação de produtos de software. A contratada deverá administrar e utilizar deste parque computacional conforme requisitos do serviços contratados. A contratada poderá vale-se do uso de software livre disponibilizado na internet, desde que com a anuência da STI/ANAC.
4	Treinamento	A Contratada é a única e exclusiva responsável pelo treinamento da sua equipe técnica que venha a prestar serviços para ANAC nas soluções atualmente existentes, bem como nas soluções de TI que a ANAC venha a adquirir no transcorrer da vigência contratual. Como medida de contingência, Servidores Efetivos do Quadro da ANAC e seus colaboradores, ocupantes de cargos ou funções comissionadas, estar treinamentos e aptos a administrar e operar os serviços de infraestrutura, no caso excepcional de inexecução parcial ou total do contrato. Para isto a contratada deverá cumprir com os requisitos de documentação e transferência de conhecimento a executado de forma continua durante a vigência do contrato, conforme diretrizes a ser definida no termo de referência.
5	Documentação	Durante a fase inicial da contratação, haverá um período de adaptação operacional, como é comum para este tipo de contratação, e neste período a contratada deverá tomar conhecimento de toda a documentação de ambiente, documentação de procedimentos operacionais, e neste período deverá revisar, atualizar e produzir novas documentações que jugar necessária para boa execução dos serviços. Além disso, durante a transição contratual da atual para a nova contratada, deverá haver um período prévio de transferência de conhecimento. Os requisitos e procedimentos para o processo de transferência de conhecimento estarão definidos no Termo de Referência em consonância com os requisitos estabelecidos no atual contrato de serviço de suporte de TI (Contrato nº 28/ANAC/2017).

É importante acrescentar que os 3 (três) primeiros meses de início de execução do serviço corresponderão a um período denominado de Período de Adaptação Operacional. Neste período a contratada terá indicadores de NMSE mais brandos, em contra partida estará comprometida com diversas atividades e entregas relativas ao início do contrato, entre elas o procedimento denominado de Estabilização do Serviços de TI, que resumidamente compreende a obrigação da contratada de fazer uma análise técnica de cada ambiente e serviço de TI a fim de verificar sua saúde operacional, buscar conhecer a arquitetura de TI implantada na ANAC, os padrões e procedimentos adotados, as documentações existentes, entre outros. Maiores detalhes deste procedimento estarão definidos no Termo de Referência da Contratação.

9. RECURSOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DO NEGÓCIO DURANTE E APÓS A EXECUÇÃO DO CONTRATO

9.1. RECURSOS MATERIAIS

Com base nos recursos atualmente disponibilizados para a atual contratada, a STI/ANAC vislumbra que será suficiente a manutenção desses quantitativos. A Tabela a seguir demonstra os recursos materiais a serem disponibilizados.

Tabela 15 - Recursos materiais disponíveis.

Localidades	Quantidades			
	Posições de Trabalho	*Cadeiras*	*Computadores*	*Telefones*
Sede-DF	30	30	30	15
RRRJ	12	12	12	10
RRSP	3	3	3	1
RRSJC	3	3	3	1
Sede-DF-Anexo	2	2	2	1
NURAC-Porto Alegre	1	1	1	1
NURAC-Curitiba	1	1	1	1
NURAC-Recife	1	1	1	1

9.2. RECURSOS HUMANOS

Função	Atribuições	Fonte

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1695

Gestor do Contrato	Gestão do Contrato	ANAC
Fiscal técnico do contrato	Fiscalização do contrato quanto aos aspectos técnicos.	ANAC
Fiscal Administrativo do contrato	Fiscalização do contrato quanto aos aspectos administrativos.	ANAC
Fiscal requisitante do contrato	Fiscalização do contrato quanto aos aspectos de negócio.	ANAC
Preposto Administrativo	Acompanhamento da execução do contrato e atuação como principal interlocutor junto a ANAC.	Contratada
Preposto técnico	Acompanhamento da execução técnica do contrato.	Contratada
Equipe técnica	Profissionais com perfil técnico adequado responsável pela execução dos serviços contratados e demandados.	Contratada

10. ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAL

Foram identificados os seguintes mecanismos para a continuidade do fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação em caso de eventual interrupção da execução contratual:

Evento	Ação Preventiva	Ação de contingência	Responsável
Não atendimento das demandas nos níveis de serviço indicados	Acompanhamento estrito da execução	1º Propor a glosa financeira e, conforme a situação requerer, sugerir à autoridade competente proceder a aplicação de sanção para a contratada.	Equipe Técnica de fiscalização e Gestão do Contrato
Interrupção contratual por penalização da prestadora	Acompanhamento estrito da execução	1º Convocação da licitante remanescente. 2º Lançamento de Edital de licitação para nova contratação 3º Realizar contratação emergencial	Equipe Técnica de fiscalização e Gestor do Contrato
Ausência de demanda de projetos por período prolongado	Acompanhamento estrito das licitações de demandas	1º Atuação da STI diante das demais áreas da ANAC para identificação de novas demandas. 2º Supressão em até 25% do valor inicial atualizado do Contrato 3º Revisão do objeto contratado e, caso se verifique a necessidade, promover nova licitação.	Equipe Técnica de fiscalização e Gestor do Contrato
Hipótese de a Contratada comunicar interesse em encerrar o Contrato	Acompanhamento estrito da execução contratual e das solicitações de demandas	1º Especificar prazo mínimo que a Contratada deverá cumprir ao comunicar seu interesse em encerrar o Contrato em questão. 2º Iniciar procedimentos internos para lançamento de Edital de licitação para nova contratação.	Equipe Técnica de fiscalização e Gestor do Contrato

11. AÇÕES PARA TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

11.1. ENTREGA DAS VERSÕES FINAIS DE PROJETOS, DE DOCUMENTAÇÃO, DE METODOLOGIAS DE ADOÇÃO DE PROCEDIMENTOS, DE ATIVIDADES, DE IMPLANTAÇÃO DE SERVIÇOS E FUNCIONALIDADES

Naquilo que couber, a empresa então Contratada deverá disponibilizar à Equipe Técnica da ANAC, por meio de links de acesso, de sua página na Internet, de implantação e configuração no ambiente virtual da ANAC, de documentos físicos em papel, catálogos, entre outros afins, as últimas versões ou versões finais relativas aos Projetos por ela implantados, e devidamente validados e homologados pela Equipe Técnica da ANAC, bem como toda a documentação referente às Metodologias de adoção de Procedimentos, de Atividades, de Implantação de Serviços e Funcionalidades relativos a todo o objeto contratado e executado, para fins de domínio técnico acerca deles, inclusive quanto àqueles itens ou aspectos que, por razões de oportunidade e conveniência, requeram atualizações ou revisões.

11.2. DEVOLUÇÃO DE RECURSOS

Os recursos a serem devolvidos pela empresa então contratada, por ocasião do encerramento do Contrato firmado, serão aqueles de natureza material disponibilizados pela ANAC, segundo o item 8 deste Estudo Técnico, ou demais que, por ventura, durante a execução do pertinente Contrato, venham a ser imprescindíveis para tal.

Oportunamente, essa fase de devolução será acompanhada por respectivos integrantes da Equipe Técnica da ANAC, responsável pela fiscalização do procedente Contrato, e da Unidade de Patrimônio e Almoxarifado da Agência.

11.3. REVOGAÇÃO DOS PERFIS DE ACESSO

Todos os perfis de acesso a sistemas e serviços cadastrados em favor dos funcionários da CONTRATADA para fins de execução do objeto, deverão ao término da relação contratual ser revogado pela administração, cabendo ao Gestor do Contrato tomar as medidas necessárias junto a área competente.

12. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

Fica a empresa a ser contratada obrigada a guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo que esses dados são de propriedade exclusiva da ANAC, e que são vedados a cessão, a locação, o uso ou a venda deles a terceiros sem prévia autorização formal da ANAC.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1696

A empresa a ser contratada deverá entregar à ANAC toda e qualquer documentação produzida decorrente da execução do objeto dessa pretensa contratação, bem como deverá ceder à ANAC, em caráter definitivo e irrevogável, o direito patrimonial e a propriedade intelectual dos estudos, relatórios, catálogos, divulgações em mídias físicas ou virtuais, em páginas da intranet, da internet, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, demais resultados afins produzidos e obtidos, durante a vigência do Contrato a ser firmado e de eventuais e pertinentes Termos Aditivos.

Ficam reservados à ANAC os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de TI e serviços em questão relativos aos diversos produtos e documentos produzidos ao longo do Contrato a ser firmado, incluindo-se aí a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, restando, portanto, a obrigação de serem devidamente justificados os casos em que tais direitos não vierem a pertencer à Agência.

13. DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Diante do exposto, a Equipe de Planejamento da Contratação entende que o modelo de Solução proposto se apresenta como a melhor alternativa e declara viável a contratação.

Equipe de Planejamento da Contratação	
Integrante Requisitante	**Integrante Técnico**
Marcelo Nogueira Lino SIAPE: 21266557 Gerente de Infraestrutura Tecnológica	Felipe Santos Sarmanho SIAPE: 1737746 Analista Administrativo - TI

14. ANEXOS

14.1. Planilha de comparação de contrações similares na Administração Pública Federal (Comparativo de editais - Suporte TI.xlsx), SEI nº 3112786.

14.2. Planilha de Demandas de Projeto executadas no ano 2018, no contrato nº 28/ANAC/2017 (Central IT - Demandas Executadas em 2018.xlsx), SEI nº 3112785.

14.3. Estimativa de Preços - Proposta Comercial I (SEI nº 3051707).

14.4. Estimativa de Preços - Proposta Comercial II (SEI nº 3051749).

14.5. Estimativa de Preços - Proposta Comercial III (SEI nº 3051724).

14.6. Estimativa de Preços - Proposta Comercial IV (SEI nº 3051774).

15. DA APROVAÇÃO E ENCAMINHAMENTO

Nos termos que dispõe § 2º do Art. 11 da Instrução Normativa nº 01, de 04 de abril de 2019, da Secretaria de Governo Digital, do Ministério da Economia, aprovo as avaliações técnicas que constam no presente Estudo Técnico Preliminar.

Gustavo Sanches

Superintendente de Tecnologia da Informação

---

[1] ITIL - Information Technology Infrastructure Library, (ITIL) é um conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de tecnologia da informação (ITSM). (Fonte: https://pt.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library, acessado em 20/02/2019).

[2] ITSM - Information Technology Service Management, ou Gerenciamento de Serviços de TI, reune uma suíte de ferramentas que cobre diversos processos e papéis do ITIL entre eles Service Desk, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de inventário, entre outros de forma integrada.

[3] HDI - Help Desk Institute: Metric of the Month: First Level Resolution Rate (Fonte: https://www.thinkhdi.com/~/media/HDICorp/Files/Library-Archive/Insider%20Articles/First%20Level%20Resolution.pdf, acessado em 20/02/2019).

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1697

INFRAERO AEROPORTOS

Continuação de ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA Nº 0001/TIIN/2017

Locais da prestação de suporte de forma remota e/ou em missão:

Localidade	Sigla
Superintendência Regional do Norte	SRNO
Aeroporto Internacional de Belém/Val-de-Cans - Júlio Cezar Ribeiro	SBBE
Aeroporto Internacional de Macapá - Alberto Alcolumbre	SBMQ
Aeroporto Internacional de São Luis - Marechal Cunha Machado	SBSL
Aeroporto de Imperatriz - Prefeito Renato Moreira	SBIZ
Aeroporto de Marabá/Pará - João Correa da Rocha	SBMA
Aeroporto Internacional de Santarém - Maestro Wilson Fonseca	SBSN
Aeroporto de Carajás	SBCJ
Aeroporto de Altamira	SBHT
Aeroporto de Belém - Brigadeiro Protásio de Oliveira	SBJC
Superintendência Regional do Noroeste	SRNR
Aeroporto Internacional de Manaus - Eduardo Gomes	SBEG
Aeroporto Internacional de Boa Vista - Atlas Brasil Cantanhade	SBBV
Aeroporto Internacional de Porto Velho - Gov. Jorge Teixeira de Oliveira	SBPV
Aeroporto de Rio Branco - Plácido de Castro	SBRB
Aeroporto Internacional de Cruzeiro do Sul	SBCZ
Aeroporto Internacional de Tabatinga	SBTT
Aeroporto de Tefé	SBTF
GNA de Vilhena	SBVH
GNA de Iauaretê	SBYA
GNA de Itacoatiara	SBIC
GNA de Manicoré	SBMY
GNA de São Gabriel da Cachoeira	SBUA
GNA de Taraucá	SBTK
Superintendência Regional do Nordeste	SRNE
Aeroporto Internacional do Recife/Guararapes - Gilberto Freyre	SBRF
Aeroporto Internacional de Fortaleza - Pinto Martins	SBFZ
Aeroporto Internacional de Natal - Augusto Severo	SBNT
Aeroporto de Teresina - Senador Petrônio Portella	SBTE
Aeroporto Internacional de João Pessoa - Presidente Castro Pinto	SBJP
Aeroporto Internacional de Petrolina - Senador Nilo Coelho	SBPL
Aeroporto de Campina Grande - Presidente João Suassuna	SBKG
Aeroporto Internacional de Parnaíba – Prefeito Dr. João Silva Filho	SBPB
Aeroporto de Juazeiro do Norte - Orlando Bezerra de Menezes	SBJU
GNA de Mossoró	SBMS

Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária – Infraero
Endereço: SCS – Quadra 4 – Bloco A – nº 106/136 – Edifício Centro Oeste
CEP 70.304-902 – BRASILIA - DF - BRASIL
Fone: (0xx) (61) 3312-2959
Homepage: http://www.infraero.gov.br

INFRAERO AEROPORTOS

Continuação de ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA Nº 0001/TIIN/2017

Localidade	Sigla
Superintendência Regional do Centro Oeste	SRCO
Aeroporto de Goiânia	SBGO
Aeroporto Internacional de Cuiabá - Marechal Rondon	SBCY
Aeroporto de Palmas - Brigadeiro Lysias Rodrigues	SBPJ
Aeroporto Internacional de Corumbá	SBCR
Aeroporto Internacional de Ponta Porã	SBPP
Aeroporto Internacional de Campo Grande	SBCG
GNA Barra do Garças	SBBW
GNA de Alta Floresta	SBAT
GNA de Porto Nacional	SBPN
GNA de Três Lagoas	SBTL
Superintendência Regional do Rio de Janeiro	SRRJ
Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro/Galeão – Antonio Carlos Jobim	SBGL
Aeroporto do Rio de Janeiro - Santos Dumont	SBRJ
Aeroporto de Jacarepaguá – Roberto Marinho	SBJR
Aeroporto Internacional de Campos - Bartolomeu Lisandro	SBCP
Aeroporto de Macaé	SBME
EPTA de São Tomé	SBFS
Superintendência Regional do Sudeste	SRSE
Aeroporto Internacional de Confins/Tancredo Neves	SBCF
Aeroporto Internacional de Vitória - Eurico de Aguiar Salles	SBVT
Aeroporto de Belo Horizonte/Pampulha-MG - Carlos Drummond de Andrade	SBBH
Aeroporto de Uberlândia – Ten. Cel. Aviador César Bombonato	SBUL
Aeroporto de Uberaba – Mário de Almeida Franco	SBUR
Aeroporto de Montes Claros - Mário Ribeiro	SBMK
Aeroporto de Belo Horizonte - Carlos Prates	SBPR
Superintendência Regional de São Paulo	SRSP
Aeroporto Internacional de São Paulo/Guarulhos - Governador André Franco Montoro	SBGR
Aeroporto Internacional de Campinas/Viracopos	SBKP
Aeroporto de São Paulo/Congonhas	SBSP
Aeroporto Internacional de São José dos Campos – Professor Urbano Ernesto Stumpf	SBSJ
Aeroporto de São Paulo - Campo de Marte	SBMT
GNA de Ribeirão Preto - Leite Lopes	SBRP
GNA de Presidente Prudente	SBDN
GNA de Bauru	SBBU
GNA de Urubupungá	SBUP

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1699

Localidade	Sigla
Superintendência Regional do Sul	SRSU
Aeroporto Internacional de Porto Alegre - Salgado Filho	SBPA
Aeroporto Internacional de Curitiba - Afonso Pena	SBCT
Aeroporto Internacional de Florianópolis/Hercílio Luz	SBFL
Aeroporto Internacional de Foz do Iguaçu - Cataratas	SBFI
Aeroporto de Londrina – Governador José Richa	SBLO
Aeroporto de Joinville – Lauro Carneiro de Loyola	SBJV
Aeroporto Internacional de Navegantes – Ministro Victor Konder	SBNF
Aeroporto Internacional de Pelotas	SBPK
Aeroporto de Bacacheri	SBBI
Aeroporto Internacional de Bagé - Comandante Gustavo Kraemer	SBBG
Aeroporto Internacional de Uruguaiana - Rubem Berta	SBUG
Aeroporto de Criciúma/Forquilhinha	SBCM
Superintendência Regional do Centro Leste	SRCE
Aeroporto Internacional de Salvador - Dep. Luís Eduardo Magalhães	SBSV
Aeroporto de Ilhéus/Bahia – Jorge Amado	SBIL
Aeroporto de Paulo Afonso	SBUF
Aeroporto de Aracaju	SBAR
Aeroporto Internacional de Maceió - Zumbi dos Palmares	SBMO
GNA de Bom Jesus da Lapa	SBLP
GNA de Caravelas	SBCV
GNA de Vitória da Conquista	SBQV

Além das localidades descritas acima, há também três pontos atendidos pela rede MPLS Corporativa da Infraero, utilizando protocolo Frame Relay no qual existe o suporte, que são:

- INFRAPREV (Rio de Janeiro);
- SERPRO (São Paulo);
- Banco do Brasil (Brasília).

Adicionalmente ainda existe o suporte a comunicação via link de rádio com o CINDACTA em Brasília.

Escopo dos Serviços:

Atividades comuns:

1. Abrir, acompanhar e reportar chamados técnicos / notificações junto aos fornecedores e provedores de serviços;
2. Acompanhar e atuar na resolução dos incidentes e dos problemas que necessitem da intervenção da equipe de Suporte;

3. Acompanhar, analisar e identificar causa raiz dos incidentes e problemas sob responsabilidade da equipe de suporte;
4. Adequar o funcionamento dos softwares conforme os demais produtos relacionados, visando à compatibilidade e facilidade na utilização;
5. Adotar procedimentos de acompanhamento e performance dos servidores sob gestão;
6. Adotar procedimentos para identificação de possíveis pontos vulneráveis que possam afetar a disponibilidade e performance da rede e dos ambientes computacionais, reportando à Infraero;
7. Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico, bem como as soluções implementadas (banco de soluções);
8. Analisar os boletins de publicação de patches (correções) testando-as em laboratório/ambiente de suporte e acompanhar a atualização em ambiente produtivo;
9. Analisar periodicamente os logs, com emissão de parecer sobre as situações dos ativos sob sua responsabilidade;
10. Aplicar as políticas de segurança da informação vigentes nos normativos e padrões;
11. Aplicar correções no software básico e produtos de software sempre que solicitado pela Infraero, atualizando a documentação correspondente;
12. Aplicar correções, adequar e ajustar os produtos visando o seu perfeito funcionamento no ambiente de TI, atualizando a documentação correspondente;
13. Aplicar correções, adequar e ajustar os produtos visando o seu perfeito funcionamento no ambiente de TI, de acordo com orientações da Infraero;
14. Apoiar na instalação de novas soluções corporativas sempre que solicitado e de acordo com os parâmetros definidos pela Infraero, organizando e mantendo disponível a documentação correspondente;
15. Apresentar relatório de capacidade com avaliação da situação por ativo, estudo de exceções ocorridas;
16. Atualizar as versões do sistema operacional e dos softwares e/ou ferramentas sob gestão, conforme autorização da Infraero;
17. Atuar de forma preventiva na detecção de falhas e solucionar ocorrências com tempestividade, visando à disponibilidade permanente dos recursos tecnológicos e sistemas operacionais;
18. Auxiliar na identificação de necessidades de ferramentas para validade de sistemas quando solicitado;
19. Auxiliar na operação dos sistemas através de orientações quanto aos procedimentos necessários para ativação e desativação de produtos;
20. Auxiliar no estabelecimento de metas e planos de ação corretivos, preventivos ou de melhorias, no sentido de elevar a qualidade dos serviços prestados;

21. Avaliar possíveis impactos quando da implementação de novas mudanças nos ambientes operacionais estabelecidos, sugerindo ajustes;
22. Cadastrar ativos nas ferramentas de monitoração e gerência;
23. Coletar, extrair, tratar e depurar dados;
24. Comunicar tempestivamente quaisquer ocorrências que venham ou possam vir a afetar a disponibilidade do ambiente de TI da Infraero;
25. Configurar, customizar e efetuar ajustes finos no ambiente computacional;
26. Coordenar as equipes técnicas no cumprimento das metodologias e normativos vigentes;
27. Criar ambientes de desenvolvimento, homologação, produção e certificação de solução e sistemas da Infraero;
28. Criar e manter alarmes para os Itens de Configuração (IC), de acordo com solicitação da Infraero;
29. Cuidar para que todos os aspectos de segurança propostos pela Infraero sejam sempre aplicados;
30. Desenvolver e/ou manter rotinas de apoio aos processos de TI da Infraero, de forma automatizada, sempre que possível;
31. Detectar e/ou corrigir problemas e incidentes;
32. Documentar arquitetura e configuração de todos os produtos utilizados por sistemas e serviços da Gerência de Suporte e Infraestrutura;
33. Documentar e manter atualizadas toda documentação técnica;
34. Efetuar análise de métricas de disponibilidade, identificar tendências, causas e riscos de indisponibilidade, bem como vulnerabilidades no plano de contingência;
35. Efetuar o serviço de análise permanente de TI da Infraero, com utilização das ferramentas adotadas pela Infraero, visando garantir a permanente disponibilidade de todos os seus recursos e serviços;
36. Elaborar e gerar relatórios (técnicos e gerenciais), gráficos, informações e planilhas: periódicos, eventuais ou de acordo com as necessidades da Infraero;
37. Elaborar parecer técnico e apresentar ações de correção;
38. Elaborar relatórios técnicos e sugerir ações de correção sobre problemas que causem impacto nos ambientes computacionais da Infraero;
39. Executar as atividades das mudanças definidas, atualizando, com qualidade, as informações relativas às atividades;
40. Executar plano de testes e simulações que avaliem a infraestrutura, ferramenta e processos/procedimentos;
41. Exercitar e simular contingências, com emissão de pareceres conclusivos quanto à necessidade de correções e aperfeiçoamentos, auxiliando na atualização do Plano de Contingência;
42. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade (adequação aos padrões de configurações estabelecidos pela Infraero) dos softwares de gerência e respectivos servidores;

43. Gerar e analisar estatísticas de disponibilidade e tendências do ambiente de TI da Infraero;
44. Implementar a padronização de ambientes e procedimentos definidos pela Infraero;
45. Implementar as configurações físicas e lógicas no parque computacional, mantendo atualizada a documentação correspondente;
46. Implementar medidas para correção de quaisquer incidentes/problemas ou deficiências observadas;
47. Implementar melhorias na utilização dos recursos tecnológicos disponíveis no ambiente de TI da Infraero;
48. Implementar os componentes do ambiente básico, tendo como objetivo sua confiabilidade e indispensável integração entre produtos, seguindo orientações da Infraero;
49. Implementar os padrões estabelecidos pela Infraero;
50. Implementar parametrização relacionada com a performance dos sistemas operacionais, de forma a assegurar os níveis de serviços acordados, sob demanda e aceite da Infraero;
51. Implementar procedimentos definidos de segurança de dados vigentes nos normativos do ambiente computacional;
52. Implementar scripts de automatização;
53. Implementar, no ambiente computacional, as Políticas de Segurança da Informação vigentes nos normativos;
54. Instalar e configurar ativos, solucionar problemas e realizar ajustes finos no ambiente de TI da Infraero;
55. Instalar software e suas novas versões, contratados ou cedidos, para testes e avaliações, segundo as instruções do fornecedor, e sob a autorização e orientação da Infraero, organizando e mantendo disponível a documentação correspondente;
56. Instalar, atualizar, configurar, customizar, adequar e ajustar sistema operacional, softwares de apoio e ferramentas, conforme autorização e padrões estabelecidos pela Infraero, visando o seu perfeito funcionamento e mantendo atualizada a documentação correspondente;
57. Interagir com as demais equipes técnicas de TI visando garantir a disponibilidade, performance e melhor utilização dos recursos;
58. Levantar e analisar métrica de disponibilidade, MTBF, MTTF de componentes e sistema de componentes;
59. Manter a integridade do Ambiente de TI da Infraero;
60. Manter a parametrização e customização do ambiente sob gestão, sempre ajustados de acordo com a demanda, visando o bom desempenho e disponibilidade e níveis de serviços acordados, sob demanda e aceite da Infraero;
61. Manter atualizada a documentação técnica de hardware e software sob gestão;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1703

62. Monitorar, avaliar e propor ajustes nos softwares básicos, de apoio, visando sua contínua otimização e disponibilidade;
63. Notificar a Infraero sobre configurações incorretas e orientar quanto à sua correção;
64. Operacionalizar as providências de contingência;
65. Participar da elaboração de cronograma de implementação dos serviços e projetos da área de TI da Infraero;
66. Participar da elaboração de projetos de configuração física e lógica do parque computacional, mantendo atualizada a documentação correspondente;
67. Participar de análise de necessidade de crescimento da capacidade computacional e especificação e homologação de novos produtos e soluções;
68. Participar de projetos visando à assimilação de novas tecnologias que estejam sendo prospectadas pela Infraero e sua posterior implantação;
69. Participar de reuniões técnicas mensais ou mediante solicitação da Infraero;
70. Participar dos testes, customizações e simulações de planos de contingência;
71. Participar no planejamento da instalação / implantação / alteração na estrutura de TI da Infraero, realizando testes de software, avaliações e liberações, inclusive da elaboração do acordo de nível operacional e respectivo cronograma em conformidade com o nível de serviço requerido;
72. Participar, subsidiar e apoiar a análise de impacto de novas implantações no ambiente computacional;
73. Preparar e executar procedimentos que permitam recuperar o ambiente em casos de erro de execução, antes das realizações das atividades pertinentes ao suporte;
74. Preparar e ministrar apresentações relativas às suas atividades sempre que solicitado pela Infraero;
75. Prestar atendimento e suporte às equipes de monitoração;
76. Prestar suporte à construção de programas utilitários e rotinas especializadas de uso geral;
77. Prestar suporte às manutenções periódicas e corretivas de equipamentos e infraestrutura sob gestão;
78. Prestar suporte nas alterações de configuração do hardware e upgrades;
79. Prestar suporte técnico aos produtos de software para redes;
80. Propor melhorias e otimizações nos processos e aplicações;
81. Propor mudanças de configuração para ajustes de capacidade do ambiente;
82. Prover suporte técnico às implantações de projetos a sistemas aplicativos;
83. Realizar procedimentos de start/stop sempre que necessário para o restabelecimento de um ou mais itens de configuração e/ou serviços, desde que devidamente autorizados pela Infraero;
84. Registrar as atividades na ferramenta definida para registro de ocorrências, atendimentos de chamados, ordem de serviços e execução de projetos;
85. Sugerir indicadores e auxiliar na definição das métricas das atividades;

86. Tratar os incidentes, registrando as soluções de ocorrência e mantendo o respectivo histórico, bem como as soluções implementadas (banco de soluções);
87. Verificar e atualizar procedimentos operacionais, instruções de trabalho, topologias e demais documentações técnicas do ambiente.

Atividades em Servidores

1. Administrar e gerenciar os sistemas operacionais;
2. Administrar e gerenciar servidores Active Directory Certificate;
3. Administrar e gerenciar servidores Active Directory Domains And Trusts;
4. Administrar e gerenciar servidores Active Diretory Domain Services;
5. Administrar e gerenciar servidores Active Diretory Site And Services;
6. Administrar e gerenciar servidores de banco de dados;
7. Administrar e gerenciar servidores de Impressão;
8. Administrar e gerenciar servidores DHCP;
9. Administrar e gerenciar servidores DNS;
10. Administrar e gerenciar servidores Failover Clustering;
11. Administrar e gerenciar servidores IAS;
12. Administrar e gerenciar servidores IIS;
13. Administrar e gerenciar servidores Network Load Balancing (NLB);
14. Administrar e gerenciar servidores Remote Desktop;
15. Administrar e gerenciar servidores WINS;
16. Administrar e gerenciar servidores WSUS;
17. Alterar as configurações de I/O para refletir a instalação ou modificação em componentes de hardware, de acordo com cenário disponibilizado pela Infraero;
18. Analisar as alternativas de maior viabilidade para implementação de soluções funcionais ou operacionais na utilização de SGBD, servidores de aplicações, de seus componentes e demais produtos de apoio (monitores de desempenho, compiladores, etc.);
19. Analisar o comportamento dos servidores de aplicação e de bancos de dados, procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O, memória e discos, atuando para sua correção;
20. Ativar e desativar / gerar, manter e migrar as versões centrais existentes nos ambientes de TI da Infraero, incluindo todos os seus componentes interfaces com outras plataformas de hardware e software; assim como por qualquer outro recurso ou produtos correlatos (servidores de banco de dados e base de dados, servidores de aplicação, etc.);
21. Atualizar licenças nos servidores;
22. Atualizar patchs em servidores;
23. Atuar em conjunto com as áreas de monitoração no desenvolvimento de soluções/customizações que auxiliem no trabalho das equipes técnicas;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) º SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1705

24. Atuar na condição de integrador nas questões relativas aos servidores de aplicações, servidores Web, servidores de diretório, sistema operacional e software de comunicação, com o SGBD e outras ferramentas adquiridas ou desenvolvidas e utilizadas pela Infraero;
25. Atuar na resolução de incidentes e problemas envolvendo SGBD e servidores administrados pela Gerência de Suporte e Infraestrutura, promovendo o restabelecimento dos serviços;
26. Auxiliar na Implantação de projetos de tecnologia para o ambiente de rede;
27. Auxiliar no planejamento da arquitetura para atendimento de demandas de gerenciamento de serviços de TI, relacionados à rede TCP/IP;
28. Avaliar o desempenho de aplicações que rodam na Rede Infraero;
29. Avaliar relatórios gerados por monitores de desempenho de SGDB, servidores de aplicações, servidores web, servidores de catálogo, ferramentas de gerência e de monitoração;
30. Avaliar relatórios técnicos e pareceres emitidos por outras áreas e equipes, no tocante a SGDB, servidores de aplicações, servidores web, servidores de catálogo, ferramentas de gerência e de monitoração;
31. Configurar acesso a Sites de Internet;
32. Configurar acesso remoto à rede;
33. Configurar estrutura de arquivamento Local;
34. Controlar o espaço em disco ocupado pelos arquivos básicos do SGBD, servidores de aplicações, servidores web, servidores de catálogo, ferramentas de gerência e de monitoração;
35. Criar e configurar ambiente de processamento;
36. Criar e manter os ALIAS dos catálogos de usuários, de acordo com normas de padronização e orientação da Infraero;
37. Criar, configurar e manter ambiente em cluster;
38. Disponibilizar arquivos em desenvolvimento;
39. Disponibilizar arquivos em homologação;
40. Disponibilizar arquivos em produção;
41. Documentar a configuração de servidores de aplicações, servidores web, servidores de catálogo, ferramentas de gerência e de monitoração, ferramentas e utilitários desenvolvidos ou adquiridos pela Infraero e por ela utilizados;
42. Elaborar e administrar rotinas de manutenção ("Backup", "Restore", "Rotate de logs", "Tunning" etc.) de todos os servidores administrados pela equipe de suporte (aplicação, web, catálogo, ferramentas de gerência, monitoração, etc.);
43. Elaborar notas técnicas para orientação quanto às melhores práticas de utilização do SGDB, servidores de aplicações, servidores web, servidores de catálogo, ferramentas de gerência e de monitoração;
44. Executar a instalação de cliente de antivírus nos servidores corporativos, através de processo automático e manual, mantendo-os atualizados;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1706

45. Garantir a disponibilidade dos softwares, observando a localização, distribuição e desempenho de seus componentes, sejam eles arquivos, tabelas, parâmetros, bibliotecas, LOG ou banco de dados;
46. Gerenciar e acompanhar o desempenho de máquinas virtuais;
47. Identificar, documentar e manter controle sobre as ocorrências de falhas no sistema operacional do SGBD, nos servidores de aplicações e em seus componentes, servidores web e seus componentes, servidores de diretório/catálogo e seus componentes, monitores de performance e demais ferramentas de apoio;
48. Implementar customizações nos monitores de SGDB, servidores de aplicações servidores web, servidores de catálogo, ferramentas de gerência e de monitoração;
49. Indicar a necessidade de ajustes dos SGBD (tunning) e servidores de aplicações, utilizando para isto as ferramentas próprias para cada um dos produtos;
50. Inicializar ou interromper aplicações, ferramentas, utilitários, SGBD, servidores de aplicação, servidores web, servidores de catálogo/diretório e demais software e hardware em todos os ambientes, quando autorizado pela Infraero;
51. Instalar e configurar máquinas virtuais;
52. Instalar e configurar os sistemas operacionais;
53. Instalar e manter o parque de armazenamento (storage);
54. Instalar, configurar, gerenciar e monitorar Servidores;
55. Manter a infraestrutura de rede e instalar ou acompanhar a instalação de hardware e software;
56. Manter as fontes das estruturas de dados (dicionários, catálogos e diretórios, etc.) e de seus objetos nos ambientes de TI da Infraero, em conformidade com o projeto definido;
57. Manter as PROCEDURES de apoio às atividades das áreas de homologação e desenvolvimento;
58. Manter dados de crescimento do uso de recursos computacionais;
59. Manter e atualizar as informações de servidores de aplicações, servidores web, servidores de catálogo, ferramentas de gerência e de monitoração;
60. Manter os Sistemas Operacionais disponíveis;
61. Montar e/ou instalar equipamentos em rack;
62. Participar da elaboração de cronograma de instalação dos sistemas operacionais e servidores relacionados ao ambiente de TI da Infraero;
63. Participar da elaboração de projetos e normativos referentes aos ambientes de infraestrutura;
64. Participar da elaboração e implementar a parametrização relacionada com a performance dos sistemas operacionais, de forma a assegurar os níveis de serviços acordados;
65. Propor a implementação de soluções tecnológicas para infraestrutura;

66. Sinalizar pontos de contenção e consumo excessivo de recursos, subsidiando as demais áreas a promoverem ajustes em suas aplicações.
67. AD – Active Directory:
    a. Criar usuário;
    b. Alterar dados de usuário;
    c. Manter, alterar, excluir;
    d. Bloquear/desbloquear;
    e. Migrar;
    f. Fazer suporte ao sistema;
    g. Criar conta e grupo de distribuição do Exchange;
    h. Criar conta e grupo de distribuição do Lotus Domino.
68. Conta de rede:
    a. Gerenciar Contas corporativas;
    b. Criar, manter e dar permissão;
    c. Criar e manter conta da Internet somente;
    d. Criar e manter conta de e-mail somente;
    e. Criar e manter de conta Windows somente;
    f. Configurar conta de administrador local;
    g. Criar, manter e controlar acesso a pastas de Rede;
    h. Criar e manter grupo de e-mail;
    i. Cadastrar, configurar, permitir e acessar remotamente as câmeras;
    j. Executar nada consta (bloquear contas de rede, e-mail e internet ou transferir de localidade).
69. Consolidação de Dados:
    a. Fazer criação de Web Services;
    b. Criar e manter base de dados de itens de configuração;
    c. Elaborar relatórios de desempenho, analíticos e gerenciais;
    d. Extrair e transformar dados de diversos sistemas para cargas em ambientes de banco de dados
    e. Formular e implantar processos para correção de desvios na operação e monitoramento;
    f. Gerar o DAT3- Documento de Ambiente Tecnológico da Infraero - que contém os componentes (Itens de Configuração) que caracterizam o ambiente tecnológico da DATI;
    g. Integrar funcionalidades de registro de indisponibilidade, abertura de incidências e chamados;
    h. Programar scripts;

Atividades em Mensageria e Colaboração

1. Acompanhar a realização de eventos que envolva tecnologias de colaboração;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1708

2. Administrar e gerenciar dispositivos de conexão de telefonia móvel e equipamentos endpoints, estações de trabalho e monitores remotos;
3. Administrar e gerenciar os servidores Colaboração de telepresença e videoconferência CISCO;
4. Administrar e gerenciar os servidores de correio, Colaboração (Lync) e mensageira;
5. Administrar e gerenciar os servidores de Videoconferências.
6. Configurar a plataforma de correio, colaboração e mensageira;
7. Configurar serviço de mensageira e colaboração em dispositivo móvel;
8. Detectar problemas na plataforma de correio, colaboração e mensageira;
9. Enviar informes corporativos;
10. Fazer manutenção de contas nos serviços de correio, colaboração e mensageira em ambientes IBM Lotus Notes e Microsoft Exchange;
11. Integração de ferramentas de colaboração, telefonia e mensageria.
12. Verificar os servidores de correio eletrônico (Microsoft Exchange / IBM Lotus Notes);
13. Verificar roteamento das mensagens.
14. Correio Eletrônico, Colaboração e Mensageira:
    a. Criar Usuário;
    b. Criar cotas de e-mail;
    c. Manter contas (recuperação de ID, validação, re-certificação, exclusão, bloqueio, atualização, recuperação de e-mail, aumento de capacidade, webmail, etc.);
    d. Fazer desbloqueio de e-mails (Anti-Spam);
    e. Criar conta e grupo de distribuição do Exchange;
    f. Criar conta e grupo de distribuição do Lotus Domino;
    g. Migrar contas (Notes para o Outlook).

Atividades em Backup

1. Administrar fitoteca: guardar, monitorar, gerenciar, transferir e catalogar as fitas;
2. Analisar logs diários de backup e restore;
3. Atender demandas de configuração de servidores e discos de armazenamento;
4. Configurar serviços de rede nos servidores;
5. Elaborar rotinas de administração e políticas para Backup e restore de arquivos;
6. Implementar e executar rotinas de expurgo de dados em disco e mídias de gravação;
7. Instalar e configurar a ferramenta de backup;
8. Instalar e configurar Agentes (MySQL, PostGres, Multiplataformas, Oracle, NetApp, etc.);
9. Instalar sistema operacional no servidor;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) 13 SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1709

10. Realizar testes de backup e restore;
11. Restaurar arquivos físicos de banco de dados e de usuários;
12. Verificar periodicamente se todos os elementos necessários estão incluídos no processo de backup e realizar conferência de processo de restore quando solicitado pela contratante.

Atividades de Suporte e Logística

1. Filas de Impressão
2. Criar filas de impressão;
3. Manter filas de impressão;
4. Limpar filas de impressão diariamente e quando solicitado;
5. Excluir filas de impressão;
6. Identificar problemas;
7. Permitir acesso;
8. Configurar servidores de impressão;
9. Instalar;
10. Instalar impressora de rede;
11. Criar IP para impressora da SEDE;
12. Baixar drivers na internet quando não temos nos servidores;
13. Verificar e retificar erro em Processamento/Rotina;
14. Reparar instalação.
15. Logística:
    a) Apurar a utilização dos recursos de rede;
    b) Emitir autorização de entrada e saída de equipamentos;
    c) Pesquisar preços para aquisição de equipamentos e periféricos;
    d) Controlar a distribuição de equipamentos;
    e) Encaminhar material para depósito;
    f) Mobilizar novos equipamentos/emplaquetamento;
    g) Acompanhar a realização de provas de conceito;
    h) Preparar a NFM - Devolução de equipamentos em garantia;
    i) Preparar a documentação para envio de equipamentos via transportadora ou SEDEX entre outras;
    j) Providenciar distribuição de ativos;
    k) Providenciar documentação de ativos;
    l) Solicitar e acompanhar documentação para atualização do desempenho.
16. Biometria:
    a) Administrar o servidor de controle de dispositivos;
    b) Cadastrar acesso;
    c) Configurar dispositivo;
    d) Executar bloqueio/desbloqueio de equipamento e servidor;
    e) Implementar mapa de permissão e hierarquia de acesso.

17. CFTV (Sede):
    a) Auxiliar na vistoria de instalações e infraestrutura de rede;
    b) Cadastrar câmeras;
    c) Cadastrar usuários;
    d) Instalar e configurar a ferramenta;
    e) Restaurar vídeos;
    f) Verificar a gravação de imagens e o funcionamento de câmeras.
18. E-CAM (Aeroportos):
    a) Configurar câmeras;
    b) Verificar a disponibilidade e gravação - hardware e câmeras.
19. Pastas Corporativas:
    a) Alterar permissão de acesso;
    b) Configurar permissão;
    c) Criar grupo AD;
    d) Criar grupos locais no "Storage";
    e) Criar novas estruturas;
    f) Criar novas pastas;
    g) Criar/Manter/Controlar acesso a pastas de Rede
    h) Migrar/Trocar estrutura de gerência e novas gerências em conjunto com a equipe Servidores;
    i) Restaurar pastas e arquivos recentes.
20. Pasta Corporativa / Servidor de Arquivos:
    a) Criar usuário
    b) Alterar dados de usuário;
    c) Liberar e manter acesso wireless;
    d) Criar usuários com privilégios de acesso específicos, atendendo a demandas geradas pelo cliente interno.
21. Trauma Zero:
    a) Analisar logs;
    b) Configurar e monitorar módulo Commit;
    c) Criar regras de organização - Profile;
    d) Criar, alterar, excluir credenciamento;
    e) Criar, alterar, excluir grupos - modo operacional;
    f) Criar, atualizar e instalar agentes (Sede e localidades);
    g) Instalar e configurar modo cliente (Manager / HelpDesk / EIS);
    h) Instalar e configurar Server;
    i) Instalar, criar e gerenciar repositório;
    j) Monitorar e gerenciar.

Atividades em WAN

Continuação de ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA Nº 0001/TIIN/2017

1. Acompanhar a ativação, desativação, alteração de velocidade e manutenção de circuitos de dados junto às operadoras de telecomunicações, registrando essa atividade em relatórios e controles e de ativos de rede;
2. Acompanhar a performance da rede, utilizando ferramentas de diagnóstico e desempenho como Netflow, Mirror, Sflow, SNMP entre outros, visando adotar ações pró-ativas;
3. Adotar procedimentos de gerenciamento de rede WAN e manutenção das ferramentas de gerência e respectivos servidores, bem como manter atualizada a base de dados das ferramentas;
4. Adotar procedimentos para a identificação de pontos de vulnerabilidade da rede de comunicação que possam afetar a disponibilidade e performance, adotando as ações cabíveis em seu âmbito de atuação;
5. Analisar a viabilidade técnico-operacional de novos projetos WAN;
6. Analisar desempenho de aplicações e de tendência de utilização de recursos para planejamento de capacidade de rede WAN e componentes, bem como sugestão de alternativas técnicas em caso de alteração de infraestrutura devido a problemas de desempenho ou alta utilização;
7. Aplicar PATCH de correção no software básico e produtos de software para redes;
8. Avaliar modelos de ambientes WAN com simulação em laboratório;
9. Analisar, testar e homologar novas técnicas e tecnologias de rede MPLS, dentre outros;
10. Configurar ativo de rede WAN;
11. Fazer backup manual das configurações de ativo;
12. Cadastrar ativos de rede em software de gerência;
13. Configurar, analisar, manter e armazenar os LOG dos serviços, servidores e equipamentos de rede;
14. Criar e configurar "dashboards" para gerenciamento de redes WAN;
15. Efetuar integração de ferramentas de Gerência de Rede;
16. Elaborar documentação para subsídios a estudos de viabilidade técnica;
17. Elaborar pareceres para subsídios de ateste técnico dos circuitos de comunicação;
18. Elaborar, controlar e manter atualizada documentação de rede e seus componentes (topologias, regras, padrões, instruções, rotinas, "layouts", "bayfaces", dentre outros);
19. Executar testes nos ativos de rede e circuitos de comunicação;
20. Gerenciar os links de interconexão da Rede WAN MPLS da Infraero;
21. Homologar novas versões de sistema operacional básico de equipamentos de rede, quando solicitado pela Infraero;
22. Implementar e manter configurações de protocolos de rede;
23. Implementar novos ativos, serviços e recursos na REDE;

24. Instalar e configurar ativos de rede (HW e SW) em conformidade ao padrão definido;
25. Instalar e/ou acompanhar a instalação de qualquer hardware e software nos ambientes WAN e gerência de Rede;
26. Manter atualizado o cadastro de circuitos, equipamentos e software de comunicação;
27. Manter atualizado os controles e documentações de circuitos, equipamentos, cabeamento, softwares e demais componentes da rede;
28. Manter base de dados consistentes entre os softwares de gerência de redes;
29. Manter contatos técnicos com as demais unidades internas e externas à Infraero, com as quais existam links ou gateways de comunicação, visando sua permanente disponibilização;
30. Manter controle de todos os chamados junto aos fornecedores;
31. Registrar inoperâncias dos circuitos na base de dados para fins de ateste de serviços das operadoras;
32. Requisitar e acompanhar remotamente as manutenções na rede quando necessárias;
33. Resolver as ocorrências referentes à infraestrutura e softwares de rede de comunicação remotamente;
34. Substituir GBIC, SFP e transceivers;
35. Substituir módulos em switches modulares;
36. Testar circuitos de dados com pontas nas localidades;
37. Verificar aplicabilidade das Regras de Configuração de Dispositivos de Redes (switches e roteadores, dentre outros), indicando e sugerindo a realização de implementações necessárias junto às áreas técnicas da gerencia de suporte;
38. Verificar, acompanhar e reportar NSR de fornecedores, provedores de serviços e operadoras.
39. Registrar inoperâncias dos circuitos na base de dados para fins de ateste de serviços das operadoras;
40. Requisitar e acompanhar remotamente as manutenções na rede quando necessárias;
41. Resolver as ocorrências referentes à infraestrutura e software de rede de comunicação remotamente;
42. Substituir GBIC, SFP e transceivers;
43. Substituir módulos em switches modulares;
44. Testar circuitos de dados com pontas nas localidades;
45. Verificar aplicabilidade das Regras de Configuração de Dispositivos de Redes (switches e roteadores, dentre outros), indicando e sugerindo a realização de implementações necessárias junto às áreas técnicas da gerencia de suporte;
46. Verificar, acompanhar e reportar NSR de fornecedores, provedores de serviços e operadoras.
47. Manter o ambiente, mapas e controles sempre atualizados;

48. Manter os servidores de gerenciamento e ativos de redes em conformidade com as normas de segurança vigentes;
49. Pesquisar e propor especificações técnicas de ativos de rede e materiais de infraestrutura;
50. Pesquisar padrões e propor adequação das Topologias Lógicas e Físicas;
51. Prestar suporte às mudanças de versão do software básico e produtos de software para redes;
52. Prestar suporte a rede WAN da Infraero;
53. Instalar e configurar listas de acesso ACL;
54. Manter listas de acesso ACL;
55. Manter registro de todas as ocorrências envolvendo a rede de dados;
56. Prestar suporte às regras e padrões de configuração e ao plano de endereçamento;
57. Promover estudos visando à alteração de velocidade de circuitos da Infraero junto às Operadoras;
58. Participar da elaboração de projetos de gerenciamento para a rede LAN, WAN e WIFI da Infraero, atuando nas áreas de gerenciamento de falhas, performance, configuração, contabilização e segurança;
59. Qualificar tráfego de rede para fins de QoS, segurança, desempenho e engenharia de tráfego;
60. Instalar e configurar o roteamento dinâmico com OSPF: mudança de métricas, anúncio / remoção de redes e ativação e desativação de enlaces;
61. Manter as configurações de roteamento dinâmico com OSPF: mudança de métricas, anúncio / remoção de redes e ativação e desativação de enlaces;

Atividades em LAN

1. Adotar procedimentos de gerenciamento de rede LAN e manutenção das ferramentas de gerência e respectivos servidores, bem como manter atualizada a base de dados das ferramentas;
2. Adotar procedimentos para a identificação de pontos de vulnerabilidade da rede de comunicação que possam afetar a disponibilidade e performance, adotando as ações cabíveis em seu âmbito de atuação;
3. Analisar a viabilidade técnico-operacional de novos projetos LAN;
4. Analisar desempenho de aplicações e de tendência de utilização de recursos para planejamento de capacidade de rede LAN e componentes, bem como sugestão de alternativas técnicas em caso de alteração de infraestrutura devido a problemas de desempenho ou alta utilização;
5. Aplicar PATCH de correção no software básico e produtos de software para redes;
6. Avaliar modelos de ambientes LAN com simulação em laboratório;
7. Atualizar firmware em Switchs;

8. Configurar ativo de rede LAN;
9. Fazer backup manual das configurações de ativo;
10. Cadastrar ativos de rede em software de gerência;
11. Configurar, analisar, manter e armazenar os LOG dos serviços, servidores e equipamentos de rede;
12. Criar e configurar "dashboards" para gerenciamento de redes LAN;
13. Alterar tabela de roteamento estático e criar interfaces de roteamento;
14. Atuar de forma preventiva na detecção de falhas e solucionar ocorrências, visando à disponibilidade dos serviços, recursos tecnológicos da rede de comunicação e sistemas operacionais;
15. Efetuar integração de ferramentas de Gerência de Rede;
16. Elaborar documentação para subsídios a estudos de viabilidade técnica;
17. Elaborar pareceres para subsídios de ateste técnico dos circuitos de comunicação;
18. Elaborar, controlar e manter atualizada documentação de rede e seus componentes (topologias, regras, padrões, instruções, rotinas, "layouts", "bayfaces", dentre outros);
19. Executar testes nos ativos de rede e circuitos de comunicação;
20. Disponibilizar "ranges" de endereçamento IP para novas demandas;
21. Homologar novas versões de sistema operacional básico de equipamentos de rede, quando solicitado pela Infraero;
22. Implementar e manter configurações de protocolos de rede;
23. Implementar novos ativos, serviços e recursos na REDE;
24. Instalar e configurar ativos de rede (HW e SW) em conformidade ao padrão definido;
25. Instalar e/ou acompanhar a instalação de qualquer hardware e software nos ambientes LAN e gerência de Rede;
26. Manter atualizado o cadastro de circuitos, equipamentos e software de comunicação;
27. Manter atualizado os controles e documentações de circuitos, equipamentos, cabeamento, softwares e demais componentes da rede;
28. Manter base de dados consistentes entre os softwares de gerência de redes;
29. Manter contatos técnicos com as demais unidades internas e externas à Infraero, com as quais existam links ou gateways de comunicação, visando sua permanente disponibilização;
30. Manter controle de todos os chamados junto aos fornecedores;
31. Registrar inoperâncias dos circuitos na base de dados para fins de ateste de serviços das operadoras;
32. Requisitar e acompanhar remotamente as manutenções na rede quando necessárias;
33. Resolver as ocorrências referentes à infraestrutura e software de rede de comunicação remotamente;

34. Substituir GBIC, SFP e transceivers;
35. Substituir módulos em switches modulares;
36. Testar circuitos de dados com pontas nas localidades;
37. Verificar aplicabilidade das Regras de Configuração de Dispositivos de Redes (switches e roteadores, dentre outros), indicando e sugerindo a realização de implementações necessárias junto às áreas técnicas da gerencia de suporte;
38. Verificar, acompanhar e reportar NSR de fornecedores, provedores de serviços e operadoras.
39. Manter o ambiente, mapas e controles sempre atualizados;
40. Manter os servidores de gerenciamento e ativos de redes em conformidade com as normas de segurança vigentes;
41. Pesquisar e propor especificações técnicas de ativos de rede e materiais de infraestrutura;
42. Pesquisar padrões e propor adequação das Topologias Lógicas e Físicas;
43. Prestar suporte às mudanças de versão do software básico e produtos de software para redes;
44. Prestar suporte a redes LAN da Infraero;
45. Instalar e configurar VLANs em Switch: Core, Distribuição e Acesso;
46. Manter VLANs em Switch: Core, Distribuição e Acesso;
47. Realizar estudos de novas VLANs em interfaces em ativos de acesso;
48. Instalar e configurar listas de acesso ACL;
49. Manter listas de acesso ACL;
50. Manter registro de todas as ocorrências envolvendo a rede de dados;
51. Prestar suporte às regras e padrões de configuração e ao plano de endereçamento;

Atividades em WiFi

1. Analisar a viabilidade técnico-operacional de novos projetos WiFi;
2. Aplicar PATCH de correção no software básico e produtos de software para redes;
3. Configurar ativo de rede WiFi;
4. Fazer backup manual das configurações de ativo;
5. Cadastrar ativos de rede em software de gerência;
6. Configurar, analisar, manter e armazenar os LOG dos serviços, servidores e equipamentos de rede;
7. Criar e configurar "dashboards" para gerenciamento de redes WiFi;
8. Efetuar integração de ferramentas de Gerência de Rede;
9. Elaborar documentação para subsídios a estudos de viabilidade técnica;
10. Elaborar pareceres para subsídios de ateste técnico dos circuitos de comunicação;

11. Elaborar, controlar e manter atualizada documentação de rede e seus componentes (topologias, regras, padrões, instruções, rotinas, "layouts", "bayfaces", dentre outros);
12. Executar testes nos ativos de rede e circuitos de comunicação;
13. Homologar novas versões de sistema operacional básico de equipamentos de rede, quando solicitado pela Infraero;
14. Implementar e manter configurações de protocolos de rede;
15. Implementar novos ativos, serviços e recursos na REDE;
16. Instalar e configurar ativos de rede (HW e SW) em conformidade ao padrão definido;
17. Instalar e/ou acompanhar a instalação de qualquer hardware e software nos ambientes WiFi e gerência de Rede;
18. Manter atualizado o cadastro de circuitos, equipamentos e software de comunicação;
19. Manter atualizado os controles e documentações de circuitos, equipamentos, cabeamento, softwares e demais componentes da rede;
20. Manter base de dados consistentes entre os softwares de gerência de redes;
21. Manter contatos técnicos com as demais unidades internas e externas à Infraero, com as quais existam links ou gateways de comunicação, visando sua permanente disponibilização;
22. Manter controle de todos os chamados junto aos fornecedores;
23. Pesquisar e propor especificações técnicas de ativos de rede e materiais de infraestrutura;
24. Pesquisar padrões e propor adequação das Topologias Lógicas e Físicas;
25. Prestar suporte às mudanças de versão do software básico e produtos de software para redes;
26. Prestar suporte a rede WIFI da Infraero;
27. Instalar e configurar listas de acesso ACL;
28. Manter listas de acesso ACL;
29. Manter registro de todas as ocorrências envolvendo a rede de dados;
30. Prestar suporte às regras e padrões de configuração e ao plano de endereçamento;

Atividades em Segurança

1. Atuar no controle de segurança do tráfego entre redes interconectadas (rede Infraero e rede externa);
2. Analisar solicitações de acesso à rede;
3. Implementar de regras de acesso/bloqueio;
4. Implementar de políticas de acesso VPN (Virtual Private Network);
5. Atuar no controle de segurança contra intrusão na rede da Infraero;
6. Analisar os eventos críticos de IPS;

7. Realizar o tratamento de eventos críticos de IPS;
8. Implementar assinatura de IPS;
9. Atuar no controle de segurança das estações de trabalho da Infraero;
10. Realizar a limpeza da estação de trabalho infectada;
11. Atuar no controle de segurança no serviço de mensageria da Infraero;
12. Realizar analise da mensagem e tratar mensagem;
13. Apoiar na adoção de procedimentos de gerenciamento das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus e IDM, bem como realizar a manutenção das ferramentas de gerência e respectivos servidores e manter atualizada a base de dados das ferramentas;
14. Analisar a viabilidade técnico-operacional de novos projetos de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM, Certificação Digital dentre outros relacionados à Segurança da Informação;
15. Aplicar PATCH de correção no software básico e produtos de software das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus e IDM;
16. Analisar, testar e homologar novas técnicas e tecnologias das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e Certificação Digital, dentre outros;
17. Configurar, analisar, manter e armazenar os LOG dos serviços, servidores e equipamentos de segurança;
18. Elaborar documentação para subsídios a estudos de viabilidade técnica;
19. Elaborar pareceres para subsídios de ateste técnico das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e Certificação Digital, dentre outros;
20. Elaborar, controlar e manter atualizada documentação soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM, Certificação Digital e seus componentes (regras, padrões, instruções, rotinas, dentre outros);
21. Executar testes proativos nos ativos de rede de segurança de TI;
22. Homologar novas versões de sistema operacional básico de equipamentos de rede de segurança, quando solicitado pela Infraero;
23. Implementar novos ativos, serviços e recursos na REDE;
24. Instalar e configurar ativos de rede de segurança (HW e SW) em conformidade ao padrão definido;
25. Instalar e/ou acompanhar a instalação de qualquer hardware e software das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e Certificação Digital, dentre outros;
26. Manter atualizado o cadastro de equipamentos e software das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e Certificação Digital, dentre outros;
27. Manter controle de todos os chamados junto aos fornecedores;
28. Registrar inoperâncias das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e Certificação Digital, dentre outros;
29. Requisitar e acompanhar remotamente as manutenções das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e Certificação Digital na rede quando necessárias;

30. Verificar aplicabilidade das Regras de Configuração de Dispositivos de Segurança de Redes (IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM, dentre outros), indicando e sugerindo a realização de implementações necessárias junto às áreas técnicas da gerência de segurança de TI;
31. Pesquisar e propor especificações técnicas de ativos de rede e materiais de infraestrutura;
32. Pesquisar padrões e propor adequação das Topologias Lógicas e Físicas;
33. Administrar, configurar e monitorar ferramenta que realiza o serviço de Single Sign-on;
34. Prestar suporte técnico para as soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e Certificação Digital da Infraero;
35. Participar da elaboração de projetos para as soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM, Certificação Digital, dentre outras relacionada à Segurança da Informação da Infraero, atuando nas áreas de gerenciamento de incidentes, requisições de serviços, capacidade, disponibilidade, configuração e segurança;
36. Qualificar tráfego de rede para fins de QoS, segurança, desempenho e engenharia de tráfego;
37. Atualizar firmware dos equipamentos das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e dentre outras relacionada à Segurança da Informação da Infraero;
38. Elaborar relatórios técnicos de ameaças e vulnerabilidades da rede da Infraero;
39. Elaborar relatórios técnicos de ocorrência de incidentes das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM, Certificação Digital dentre outras relacionada à Segurança da Informação da Infraero;
40. Participar de Provas de Conceitos (POC) de novas soluções de TI;
41. Atuar de forma preventiva na detecção de intrusão na rede e solucionar ocorrências, visando à disponibilidade dos serviços, recursos tecnológicos da rede de comunicação e sistemas operacionais;
42. Atualizar licenças das ferramentas de segurança (IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus e IDM);
43. Atuar em conjunto com as áreas de monitoração no desenvolvimento de soluções/customizações que auxiliem no trabalho das equipes técnicas;
44. Acompanhar o desempenho dos servidores de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus e IDM;
45. Montar e/ou instalar equipamentos em rack;
46. Propor e participar de implementação de soluções tecnológicas de segurança para infraestrutura;
47. Analisar, monitoramento e efetuar migração de soluções tecnológicas de segurança para infraestrutura.

Atividades de Operação e Monitoramento

Continuação de ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA Nº 0001/TIIN/2017

1. Efetuar monitoramento e procedimentos de operação em rede padrão Ethernet/FastEthernet, topologias e protocolos de redes LAN, WAN e SAN, serviços de rede TCP/IP, tecnologia Microsoft, Linux e ativos/passivos de rede envolvidos (roteadores, switches, hubs etc);
2. Efetuar monitoramento de atividades críticas e linhas de comunicação (HstVoos, SmartStream, VoIP, Máximo);
3. Monitorar todos os equipamentos que compõem a rede de dados (switches, impressoras, hubs, routers, firewalls, servidores);
4. Monitorar disponibilidade dos Sites Infraero e Infranet;
5. Acompanhar/concluir pendências de turnos anteriores;
6. Acionar os fornecedores de suporte e assistência técnica;
7. Notificar serviço de suporte a clientes e demais interessados de paradas de serviços de rede;
8. Monitorar as condições ambientais da sala cofre, incluindo o funcionamento de todos os subsistemas, como equipamentos de arcondicionado, sistema de detecção e combate a incêndio e de sistemas de suprimento de energia elétrica (nobreak);
9. Manter/organizar sala de operação, incluindo móveis, equipamentos centrais da rede e cabeamento;
10. Receber e tratar arquivos de conciliação bancária e cobrança (Banco do Brasil, Bradesco, etc);
11. Contactar suporte técnico dos bancos em caso de inoperância do gerenciador financeiro dos mesmos;
12. Atender usuário interno e prestadores de serviços.
13. Controlar entrada e saída de equipamentos da sala cofre em livro apropriado;
14. Atualizar o Livro de Ocorrência no final de cada turno; Notificar a ocorrência de alarmes com solução de contorno em 1º nível (ver alarme, executar teste, executar script se houver, abrir chamado e acionar o provedor de solução).
15. Elaborar os acordos de níveis operacionais com os provedores de solução interno e externos da Infraero.
16. Operar servidores de rede e sistemas operacionais Windows 2003 Server e Linux;
17. Executar rotinas e procedimentos de resposta para alertas da console de gerenciamento, bem como anotar as ações adotadas;
18. Analisar logs de servidores e adoção de medidas de recuperação de serviços de rede;
19. Executar rotinas e procedimentos de operação;
20. Executar rotinas de backup/restore de arquivos;
21. Definir procedimentos de tratamentos de arquivos e carga em sistemas coorporativos;
22. Acompanhar execução de rotinas no sistema ERP SmartStream, incluindo o monitoramento, processamento (manhã e madrugada) e atualização de pagamentos recebidos (baixa de pagamentos dos bancos);

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1720

23. Acompanhar recuperação de circuitos (diagnóstico, troca de equipamentos);
24. Executar procedimentos de resposta para alertas de segurança;
25. Controlar cópias de segurança;
26. Executar monitoramento e procedimentos de operação em servidores diversos;
27. Executar procedimentos periódicos de verificação dos serviços de rede;

Perfis dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços:

Perfil profissional	Quantidade de profissionais/mês
Supervisor de Infraestrutura – Sênior	1
Supervisor de Redes e Segurança – Pleno	1
Supervisor de Operação e Monitoramento – Pleno	1
Analistas de Suporte – Sênior	8
Analistas de Suporte – Pleno	8
Analistas de Suporte – Júnior	4
Analistas de Operação – Sênior	1
Analistas de Operação – Pleno	2
Analistas de Operação – Júnior	2
Técnicos de Suporte – Sênior	1
Técnicos de Suporte – Pleno	1
Técnicos de Suporte – Júnior	1
Operadores	10
TOTAL	**42**

Ambiente computacional atendido:

A Sede da INFRAERO possui atualmente um parque computacional diversificado de equipamentos de informática, contemplando estações de trabalho, notebooks, servidores de rede (concentradores dos serviços corporativos), roteadores (trafegando dados e serviço VoIP), switches (core, distribuição e acesso), robôs de backup, storages, rede wireless (para acesso à Rede Corporativa de Dados da Infraero) e telefonia IP, além de outros equipamentos e serviços. A integração de todo esse conjunto, por meio da utilização de softwares, sistemas e aplicativos corporativos, permite a obtenção dos diversos serviços que interligam a comunicação e subsidiam os trabalhos dos usuários da Instituição. Muitas operações fundamentais para funcionamento da Infraero estão fortemente relacionadas e dependentes dos serviços disponíveis em sua Rede Corporativa de computadores, de maneira que a indisponibilidade desses serviços produzirá impacto direto sobre o seu desempenho institucional;

Segue breve descritivo do parque computacional da Infraero/Sede:

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1721

- Estações de trabalho: em torno de 1600 (maioria HP);
- Estações de trabalho: em torno de 25 (Apple);
- Notebooks: em torno de 300 (Lenovo, HP, Dell);
- Servidores de rede (físicos): em torno de 95 (HP, Dell);
- Servidores de rede (virtuais): em torno de 308 (VMware);
- Rede LAN:
    - Switches Core: 03 chassis (Enterasys);
    - Switch Distribuição: 01 chassi (Enterasys);
    - Switches Acesso: 76 (Enterasys);
- Rede DataCenter:
    - Switches Core: 02 Chassis (Cisco);
    - Switches de Acesso: 04 (Cisco);
    - Switches Virtuais Redundantes: 02 (Cisco);
    - Switches de backup: 03 (Foundry e Enterasys);
- Solução Corporativa de Backup:
    - Fabricante: Commvault / Simpana
        - Ed. Infraero:
            - Storage EMC: capacidade: 12TB;
            - Servidores HP: capacidade: 12TB;
            - Servidores contemplados para execução de jobs diários: Qtd: 130.
        - Aeroporto Internacional de Brasília - Presidente Juscelino Kubitschek (SBBR):
            - Storage EMC: capacidade: 6TB;
            - Servidor HP: capacidade: 8TB.
        - Aeroporto Internacional de São Paulo/Guarulhos – Governador André Franco Montoro (SBGR):
            - Storage EMC: capacidade: 6TB;
            - Servidor HP: capacidade: 12TB.
        - Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro/Galeão – Antonio Carlos Jobim (SBGL):
            - Storage EMC: capacidade: 6TB;
            - Servidor HP: capacidade: 12TB.
        - Aeroporto Internacional de Porto Alegre - Salgado Filho (SBPA):
            - Storage EMC: capacidade: 4TB;
            - Servidor HP: capacidade: 8TB.
        - Aeroporto Internacional do Recife/Guararapes - Gilberto Freyre (SBRF):
            - Storage EMC: capacidade: 4TB;

- Servidor HP: capacidade: 8TB.
- Aeroporto Internacional de Salvador - Dep. Luís Eduardo Magalhães (SBSV):
  - Storage EMC: capacidade: 4TB;
  - Servidor HP: capacidade: 8TB.
- Aeroporto Internacional de Manaus - Eduardo Gomes (SBEG):
  - Storage EMC: capacidade: 4TB;
  - Servidor HP: capacidade: 8TB.
- Aeroporto Internacional de Belém/Val-de-Cans - Júlio Cezar Ribeiro (SBBE):
  - Storage EMC: capacidade: 4TB;
  - Servidor HP: capacidade: 8TB.

- Storages: 01 (NetApp - FAS3140)
  - Controladoras: 02;
  - Discos: 24 shelves x 14 discos de 400Gb cada, totalizando 134TB (capacidade bruta).
- Storages: 01 (NetApp - FAS3140) – Instalado na Superintendência Regional do Centro Oeste – SRCO (em Brasília) e administrado pela equipe da Sede:
  - Controladoras: 02;
  - Discos: 18 shelves x 14 discos de 400Gb cada, totalizando 100TB (capacidade bruta).
- Rede Wireless
  - Ed. Infraero (em Brasília):
    - Gerência Wi-Fi – Qtd: 2:
      - Software de sistema de gerenciamento. (HP) – Qtd: 1;
      - Software de sistema de gerenciamento. (Aruba) – Qtd:1.
    - Wireless Switch – Fab.: ARUBA – Qtd:2;
    - Access Point – Fab.: ARUBA – Qtd: 30.
  - Ed. Sede (em Brasília):
    - Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;
    - Access Point – Fab.: HP – Qtd: 48.
  - Aeroporto de Aracajú (SBAR):
    - Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;
    - Access Point – Fab.: HP – Qtd: 17.
  - Aeroporto Internacional de Belém/Val-de-Cans - Júlio Cezar Ribeiro
  - (SBBE):
    - Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 1;
    - Access Point – Fab.: HP – Qtd: 18.
  - Aeroporto de Belo Horizonte/Pampulha-MG - Carlos Drummond de Andrade (SBBH):

- Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;
- Access Point – Fab.: HP – Qtd: 11.

- Aeroporto Internacional de Brasília - Presidente Juscelino Kubitschek (SBBR):
  - Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 1;
  - Access Point – Fab.: HP – Qtd: 41.
- Aeroporto Internacional de Confins/Tancredo Neves (SBCF):
  - Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;
  - Access Point – Fab.: HP – Qtd: 46.
- Aeroporto Internacional de Curitiba - Afonso Pena (SBCT):
  - Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;
  - Access Point – Fab.: HP – Qtd: 45.
- Aeroporto Internacional de Florianópolis/Hercílio Luz (SBFL):
  - Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;
  - Access Point – Fab.: HP – Qtd: 24.
- Aeroporto Internacional de Fortaleza - Pinto Martins (SBFZ):
  - Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;
  - Access Point – Fab.: HP – Qtd: 30.
- Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro/Galeão – Antonio Carlos Jobim (SBGL):
  - Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 3;
  - Access Point – Fab.: HP – Qtd: 166.
- Aeroporto Internacional de São Paulo/Guarulhos – Governador André Franco Montoro (SBGR):
  - Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 3;
  - Access Point – Fab.: HP – Qtd: 137.
- Aeroporto Internacional de João Pessoa - Presidente Castro Pinto (SBJP):
  - Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;
  - Access Point – Fab.: HP – Qtd: 14.
- Aeroporto Internacional de Campinas/Viracopos (SBKP):
  - Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 1;
  - Access Point – Fab.: HP – Qtd: 33.
- Aeroporto Internacional de Manaus - Eduardo Gomes (SBEG):
  - Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;
  - Access Point – Fab.: HP – Qtd: 50.
- Aeroporto Internacional de Maceió - Zumbi dos Palmares (SBMO):
  - Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;
  - Access Point – Fab.: HP – Qtd: 23.
- Aeroporto Internacional de Natal - Augusto Severo (SBNT):
  - Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;
  - Access Point – Fab.: HP – Qtd: 22.

- Aeroporto Internacional de Porto Alegre - Salgado Filho (SBPA):
  - Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;
  - Access Point – Fab.: HP – Qtd: 41.
- Aeroporto Internacional de Porto Velho - Gov. Jorge Teixeira de Oliveira (SBPV):
  - Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;
  - Access Point – Fab.: HP – Qtd: 12.
- Aeroporto de Rio Branco - Plácido de Castro (SBRB):
  - Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;
  - Access Point – Fab.: HP – Qtd: 12.
- Aeroporto Internacional do Recife/Guararapes - Gilberto Freyre (SBRF):
  - Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;
  - Access Point – Fab.: HP – Qtd: 55.
- Aeroporto do Rio de Janeiro - Santos Dumont (SBRJ):
  - Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;
  - Access Point – Fab.: HP – Qtd: 40.
- Aeroporto de São Paulo/Congonhas (SBSP):
  - Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;
  - Access Point – Fab.: HP – Qtd: 57.
- Aeroporto Internacional de Vitória - Eurico de Aguiar Salles (SBVT):
  - Wireless S(witch – Fab.: HP – Qtd: 2;
  - Access Point – Fab.: HP – Qtd: 19.
- Aeroporto Internacional de São Luis - Marechal Cunha Machado (SBSL):
  - Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;
  - Access Point – Fab.: HP – Qtd: 10.
- Aeroporto de Teresina - Senador Petrônio Portella (SBTE):
  - Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;
  - Access Point – Fab.: HP – Qtd: 13.
- Aeroporto Internacional de Salvador - Dep. Luís Eduardo Magalhães (SBSV):
  - Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;
  - Access Point – Fab.: HP – Qtd: 25.
- Aeroporto de Uberaba – Mário de Almeida Franco (SBUR):
  - Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;
  - Access Point – Fab.: HP – Qtd: 10.

- Telefonia IP
  - Telefones IP: Qtd: 1200 (Cisco);
  - Call Manager: Qtd: 04 (Cisco);
  - Correio de Voz: Qtd: 01 (Cisco).
- Câmeras E-Cam

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) 29 SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1725

- Aeroporto Internacional de Brasília - Presidente Juscelino Kubitschek (SBBR):
  - Fab.: AXIS – Qtd: 9;
  - Fab.: BOSCH – Qtd: 2.
- Aeroporto Internacional de Confins/Tancredo Neves (SBCF):
  - Fab.: AXIS – Qtd: 8.
- Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro/Galeão – Antonio Carlos Jobim (SBGL):
  - Fab.: AXIS – Qtd: 16.
- Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro/Galeão – Antonio Carlos Jobim (SBGL):
  - Fab.: AXIS – Qtd: 16.
- Aeroporto Internacional de São Paulo/Guarulhos – Governador André Franco Montoro (SBGR):
  - Fab.: AXIS – Qtd: 19.
- Aeroporto do Rio de Janeiro - Santos Dumont (SBRJ):
  - Fab.: AXIS – Qtd: 8.
- Aeroporto de São Paulo/Congonhas (SBSP):
  - Fab.: AXIS – Qtd: 8.
- Aeroporto Internacional de Campinas/Viracopos (SBKP):
  - Fab.: AXIS – Qtd: 8.
- Aeroporto Internacional de Salvador - Dep. Luís Eduardo Magalhães (SBSV):
  - Fab.: AXIS – Qtd: 8.
- Aeroporto Internacional do Recife/Guararapes - Gilberto Freyre (SBRF):
  - Fab.: AXIS – Qtd: 8.
- Aeroporto Internacional de Porto Alegre - Salgado Filho (SBPA):
  - Fab.: AXIS – Qtd: 8.
- Aeroporto Internacional de Curitiba - Afonso Pena (SBCT):
  - Fab.: AXIS – Qtd: 8.
- Aeroporto Internacional de Florianópolis/Hercílio Luz (SBFL):
  - Fab.: AXIS – Qtd: 8.
- Aeroporto Internacional de Manaus - Eduardo Gomes (SBEG):
  - Fab.: AXIS – Qtd: 8.
- Aeroporto Internacional de Belém/Val-de-Cans - Júlio Cezar Ribeiro (SBBE):
  - Fab.: AXIS – Qtd: 8.
- Aeroporto Internacional de São Luis - Marechal Cunha Machado (SBSL):
  - Fab.: AXIS – Qtd: 2.

- CFTV:

- Ed. Infraero:
  - Endereço: SCS Qd. 04, Bl. "A", lote 58 – CEP: 70.304-902
  - Fab.: AXIS – Qtd: 40
- Ed. Araguaia:
  - Endereço: SCS Qd. 04 Bl. "A", lote 57 – CEP: 70.304-901
  - Fab.: AXIS – Qtd: 15
- Ed. Oscar Alvarenga:
  - Endereço: SCS Qd. 04, Bl. "A", lotes 17/18 – CEP: 70.313-915
  - Fab.: AXIS – Qtd: 33
- 5.8.3.15. Rede WAN Corporativa MPLS (Principal e Redundante): 99 (noventa e nove) localidades atendidas pela rede WAN Principal

Por ser verdade, firmamos o presente.

Brasília, 01 de agosto de 2017.

Bruno Mello Ribeiro de Oliveira
Gestor Operacional Titular
AA Nº 0927/LACC/2017

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1727

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA Nº CSAT-ACT-2019/00056

Brasília, 19 de dezembro de 2019.

Senhora
Paula do Santos Braga
Gerente Comercial
COORDENAÇÃO DE PRODUÇÃO E SUPORTE
SCN QD. 05 BL A, ED. BRASÍLIA SHOPPING, TORRE SUL, SL 401, 70715-900,
BRASÍLIA DF.

1. Atestamos, para os devidos fins, que a empresa GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL S/A., inscrita no CNPJ n. 12.130.013/0001-64, estabelecida no endereço Santana do Parnaíba - SP, Avenida Yojiro Takaoka, nº 4.384, conj 910, Shopping Service, Alphaville, CEP 065410-038, vencedora do certame Pregão Eletrônico 008/DALC/SEDE/2014, prestou para a Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - INFRAERO, os serviços descritos abaixo:

I. OBJETO

Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos de suporte a infraestrutura, suporte a redes e segurança e suporte à operação e monitoramento do ambiente de tecnologia da informação - TI da Infraero/Sede e suporte de apoio (remoto e telefônico) às superintendências regionais, aeroportos, grupamentos de navegação aérea (GNAS) da rede corporativa da Infraero e estações prestadoras de serviços de telecomunicações e de tráfego aéreo (EPTA).

II. PERÍODO

01/04/2014 a 31/03/2020

III. DADOS DO CONTRATO

Contrato nº **0032-PS/2014/0001**

Prazo: 24 (vinte e quatro) meses, prorrogável por até 60 meses

Valor Global 24 meses (2018 e 2019): 8.719.351,98 (oito milhões, setecentos e dezenove mil, trezentos e cinquenta e um reais)

Classif. documental	004.000

Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - Infraero
Endereço : SETOR COMERCIAL SUL, QUADRA 4, BL A, LOTES 106/136 ASA SUL
CEP:70304906 BRASÍLIA-DF-BRASIL

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

CSATACT201900056A

Valor Pago vigência do contrato (2014-2019): 25.649.654,54 (Vinte e cinco milhões, seiscentos e quarenta e nove mil, seiscentos e cinquenta e quatro reais)

19/06/2015 - 1º Termo Aditivo nº 0059-PS/2015/0001

18/11/2016 - 2º Termo Aditivo nº 0180-PS/2016/0001

01/04/2019 - 3º Termo Aditivo nº 0021-PS/2019/0001

22/03/2016 - 1º Termo de Apostilamento nº 0029/LABR/CSBR/2016

02/02/2016 - 2º Termo de Apostilamento nº 0015/LABR/CSBR/2016

27/02/2018 - 3º Termo de Apostilamento nº 0040/CSAT/DGTI/2018

05/03/2018 - 4º Termo de Apostilamento nº 0048/CSAT/DGTI/2018

08/07/2018 - 5º Termo de Apostilamento nº 0378/CSAT/SEDE/2019

Locais da prestação de serviço de forma presencial:

Locais	**Endereço**
Infraero	SCS Qd. 04, Bl. "A", lote 58 - CEP: 70.304-902 - Brasília - DF
Centro Oeste	SCS Qd. 04 - Bloco A - Ed. Centro Oeste n° 106/136
Sede Aeroporto	Estrada Parque Aeroporto, Setor de Concessionárias, lote 5, Edifício Sede - CEP: 71.608-900 - Brasília - DF

Locais da prestação de suporte de forma remota e/ou em missão:

Localidade	**Sigla**
Unidade de Apoio a Serviços Administrativos de Manaus	UAMN
Aeroporto Internacional de Belém/Val-de-Cans - Júlio Cezar Ribeiro	SBBE
Aeroporto Internacional de Macapá - Alberto Alcolumbre	SBMQ
Aeroporto Internacional de São Luis - Marechal Cunha Machado	SBSL
Aeroporto de Imperatriz - Prefeito Renato Moreira	SBIZ
Aeroporto de Marabá/Pará - João Correa da Rocha	SBMA
Aeroporto Internacional de Santarém - Maestro Wilson Fonseca	SBSN
Aeroporto de Carajás	SBCJ
Aeroporto de Altamira	SBHT
Aeroporto de Belém - Brigadeiro Protásio de Oliveira	SBJC
Aeroporto Internacional de Manaus - Eduardo Gomes	SBEG

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

CSATACT201900056A

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1729

Aeroporto Internacional de Boa Vista - Atlas Brasil Cantanhade	SBBV
Aeroporto Internacional de Porto Velho - Gov. Jorge Teixeira de Oliveira	SBPV
Aeroporto de Rio Branco - Plácido de Castro	SBRB
Aeroporto Internacional de Cruzeiro do Sul	SBCZ
Aeroporto Internacional de Tabatinga	SBTT
Aeroporto de Tefé	SBTF
GNA de Vilhena	SBVH
GNA de Iauaretê	SBYA
GNA de Itacoatiara	SBIC
GNA de Manicoré	SBMY
GNA de São Gabriel da Cachoeira	SBUA
GNA de Taraucá	SBTK
Unidade de Apoio a Serviços Administrativos de Recife	*UARF*
Aeroporto Internacional do Recife/Guararapes - Gilberto Freyre	SBRF
Aeroporto Internacional de Fortaleza - Pinto Martins	SBFZ
Aeroporto Internacional de Natal - Augusto Severo	SBNT
Aeroporto de Teresina - Senador Petrônio Portella	SBTE
Aeroporto Internacional de João Pessoa - Presidente Castro Pinto	SBJP
Aeroporto Internacional de Petrolina - Senador Nilo Coelho	SBPL
Aeroporto de Campina Grande - Presidente João Suassuna	SBKG
Aeroporto Internacional de Parnaíba - Prefeito Dr. João Silva Filho	SBPB
Aeroporto de Juazeiro do Norte - Orlando Bezerra de Menezes	SBJU
GNA de Mossoró	SBMS

Localidade	**Sigla**
Unidade de Apoio a Serviços do Rio de Janeiro	*UARJ*
Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro/Galeão - Antonio Carlos Jobim	SBGL
Aeroporto do Rio de Janeiro - Santos Dumont	SBRJ
Aeroporto de Jacarepaguá - Roberto Marinho	SBJR
Aeroporto Internacional de Campos - Bartolomeu Lisandro	SBCP
Aeroporto de Macaé	SBME
EPTA de São Tomé	SBFS
Aeroporto Internacional de Confins/Tancredo Neves	SBCF
Aeroporto Internacional de Vitória - Eurico de Aguiar Salles	SBVT
Aeroporto de Belo Horizonte/Pampulha-MG - Carlos Drummond de Andrade	SBBH
Aeroporto de Uberlândia - Ten. Cel. Aviador César Bombonato	SBUL
Aeroporto de Uberaba - Mário de Almeida Franco	SBUR
Aeroporto de Montes Claros - Mário Ribeiro	SBMK
Aeroporto de Belo Horizonte - Carlos Prates	SBPR

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

CSATACT201900056A

Unidade de Apoio a Serviços de São Paulo	*UASP*
Aeroporto Internacional de São Paulo/Guarulhos - Governador André Franco Montoro	SBGR
Aeroporto Internacional de Campinas/Viracopos	SBKP
Aeroporto de São Paulo/Congonhas	SBSP
Aeroporto Internacional de São José dos Campos - Professor Urbano Ernesto Stumpf	SBSJ
Aeroporto de São Paulo - Campo de Marte	SBMT
GNA de Ribeirão Preto - Leite Lopes	SBRP
GNA de Presidente Prudente	SBDN
GNA de Bauru	SBBU
GNA de Urubupungá	SBUP
Aeroporto de Goiânia	SBGO
Aeroporto Internacional de Cuiabá - Marechal Rondon	SBCY
Aeroporto de Palmas - Brigadeiro Lysias Rodrigues	SBPJ
Aeroporto Internacional de Corumbá	SBCR
Aeroporto Internacional de Ponta Porã	SBPP
Aeroporto Internacional de Campo Grande	SBCG
GNA Barra do Garças	SBBW
GNA de Alta Floresta	SBAT
GNA de Porto Nacional	SBPN

Localidade	**Sigla**
Aeroporto Internacional de Porto Alegre - Salgado Filho	SBPA
Aeroporto Internacional de Curitiba - Afonso Pena	SBCT
Aeroporto Internacional de Florianópolis/Hercílio Luz	SBFL
Aeroporto Internacional de Foz do Iguaçu - Cataratas	SBFI
Aeroporto de Londrina - Governador José Richa	SBLO
Aeroporto de Joinville - Lauro Carneiro de Loyola	SBJV
Aeroporto Internacional de Navegantes - Ministro Victor Konder	SBNF
Aeroporto Internacional de Pelotas	SBPK
Aeroporto de Bacacheri	SBBI
Aeroporto Internacional de Bagé - Comandante Gustavo Kraemer	SBBG
Aeroporto Internacional de Uruguaiana - Rubem Berta	SBUG
Aeroporto de Criciúma/Forquilhinha	SBCM
Aeroporto Internacional de Salvador - Dep. Luís Eduardo Magalhães	SBSV
Aeroporto de Ilhéus/Bahia - Jorge Amado	SBIL
Aeroporto de Paulo Afonso	SBUF

Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - Infraero
Endereço : SETOR COMERCIAL SUL, QUADRA 4, BL A, LOTES 106/136 ASA SUL
CEP:70304906 BRASÍLIA-DF-BRASIL
http://www.infraero.gov.br

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

CSATACT201900056A

Aeroporto de Aracaju	SBAR
Aeroporto Internacional de Maceió - Zumbi dos Palmares	SBMO
GNA de Bom Jesus da Lapa	SBLP
GNA de Caravelas	SBCV
GNA de Vitória da Conquista	SBQV

Além das localidades descritas acima, há também três pontos atendidos pela rede MPLS Corporativa da Infraero, utilizando protocolo Frame Relay no qual existe o suporte, que são:

- INFRAPREV (Rio de Janeiro);
- SERPRO (São Paulo);
- Banco do Brasil (Brasília).

Adicionalmente ainda existe o suporte a comunicação via link de rádio com o CINDACTA em Brasília.

ESCOPO TÉCNICO DOS SERVIÇOS

Os serviços técnicos de suporte a infraestrutura, suporte a redes e segurança e suporte à operação e monitoramento do ambiente de tecnologia da informação - TI da Infraero/sede e suporte de apoio (remoto e telefônico) às superintendências regionais, aeroportos, grupamentos de navegação aérea (GNAS) da rede corporativa da Infraero e estações prestadoras de serviços de telecomunicações e de tráfego aéreo (EPTA).

Todos os serviços executados no escopo desta contratação devem obedecer às normas, procedimentos e técnicas adotadas pela Infraero. O escopo dos serviços da presente contratação envolve os conceitos de "suporte a serviços" e "serviços entregues", aplicados aos seguintes componentes básicos da Infraero:

1. Documentação técnica e normativa de uso da Infraero.
2. Equipamentos de TI e de comunicações em geral;
3. Infraestrutura física e lógica de rede de computadores, telecomunicações e Internet;
4. Portal corporativo e sites da Infraero na Internet;
5. Processos e procedimentos de trabalho;
6. Sistemas aplicativos e pacotes de automação de escritório como, por exemplo, o MS-Office;
7. Sistemas de gestão de conhecimento;
8. Sistemas de informação da Infraero;
9. Sistemas de operação e monitoramento;
10. Sistemas de suporte à decisão;
11. Sistemas Operacionais em geral.
12. Gerenciamento de Soluções de Infraestrutura de TI;
13. Monitoramento em regime "H24", ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana pela MACROCÉLULA Operação e Monitoramento e 8 (Oito) horas por dia, 05 (cinco) dias por semana (segunda-feira a sexta-feira) para a MACROCÉLULA

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

CSATACT201900056A

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1732

Infraestrutura e MACROCÉLULA Redes e Segurança.

Os softwares, sistemas de informação de registro e acompanhamento de chamados (Atendimento ao Cliente) e de base de conhecimento, bem como as instalações físicas, ramais telefônicos e mobiliários necessários à execução dos serviços são providos pela Infraero e devem ser utilizados na execução dos serviços. Cabe à **Global Web** manter atualizada a base de conhecimento com os scripts de atendimento e relatórios necessários e suficientes para alcançar os níveis de serviço especificados.

A **Global Web** pode se utilizar de recursos próprios de monitoramento, gerenciamento e registro de chamados e de base de conhecimentos, sem ônus adicional para a Infraero, que auxiliem na execução dos serviços contratados. Neste caso, estes recursos tecnológicos devem ser analisados e homologados pela equipe técnica da Infraero. A base de dados gerada pelo recurso deverá estar disponível para consulta, pela Infraero, em qualquer tempo.

Escopo dos Serviços

1. **Atividades comuns à todas MACROCÉLULAS**
    1. Abrir, acompanhar e reportar chamados técnicos / notificações junto aos fornecedores e provedores de serviços;
    2. Acompanhar e atuar na resolução dos incidentes e dos problemas que necessitem da intervenção da equipe de Suporte;
    3. Acompanhar, analisar e identificar causa raiz dos incidentes e problemas sob responsabilidade da equipe de suporte;
    4. Administrar e gerenciar ferramentas para execução de testes de desempenho e estresse;
    5. Adequar o funcionamento dos softwares conforme os demais produtos relacionados, visando à compatibilidade e facilidade na utilização;
    6. Adotar procedimentos de acompanhamento e performance dos servidores sob gestão;
    7. Adotar procedimentos para identificação de possíveis pontos vulneráveis que possam afetar a disponibilidade e performance da rede e dos ambientes computacionais, reportando à Infraero;
    8. Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico, bem como as soluções implementadas (banco de soluções);
    9. Analisar os boletins de publicação de patches (correções) testando-as em laboratório/ambiente de suporte e acompanhar a atualização em ambiente produtivo;
    10. Analisar periodicamente os logs, com emissão de parecer sobre as situações dos ativos sob sua responsabilidade;
    11. Aplicar as políticas de segurança da informação vigentes nos normativos e padrões;
    12. Aplicar correções no software básico e produtos de software sempre que solicitado pela Infraero, atualizando a documentação correspondente;
    13. Aplicar correções, adequar e ajustar os produtos visando o seu perfeito funcionamento no ambiente de TI, atualizando a documentação correspondente;
    14. Aplicar correções, adequar e ajustar os produtos visando o seu perfeito

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

CSATACT201900056A

funcionamento no ambiente de TI, de acordo com orientações da Infraero;

15. Apoiar na instalação de novas soluções corporativas sempre que solicitado e de acordo com os parâmetros definidos pela Infraero, organizando e mantendo disponível a documentação correspondente;
16. Apresentar relatório de capacidade com avaliação da situação por ativo, estudo de exceções ocorridas;
17. Atualizar as versões do sistema operacional e dos softwares e/ou ferramentas sob gestão, conforme autorização da Infraero;
18. Atuar de forma preventiva na detecção de falhas e solucionar ocorrências com tempestividade, visando à disponibilidade permanente dos recursos tecnológicos e sistemas operacionais;
19. Auxiliar na identificação de necessidades de ferramentas para validade de sistemas quando solicitado;
20. Auxiliar na operação dos sistemas através de orientações quanto aos procedimentos necessários para ativação e desativação de produtos;
21. Auxiliar no estabelecimento de metas e planos de ação corretivos, preventivos ou de melhorias, no sentido de elevar a qualidade dos serviços prestados;
22. Avaliar possíveis impactos quando da implementação de novas mudanças nos ambientes operacionais estabelecidos, sugerindo ajustes;
23. Cadastrar ativos nas ferramentas de monitoração e gerência;
24. Coletar, extrair, tratar e depurar dados;
25. Comunicar tempestivamente quaisquer ocorrências que venham ou possam vir a afetar a disponibilidade do ambiente de TI da Infraero;
26. Configurar, customizar e efetuar ajustes finos no ambiente computacional;
27. Coordenar as equipes técnicas no cumprimento das metodologias e normativos vigentes;
28. Criar ambientes de desenvolvimento, homologação, produção e certificação de solução e sistemas da Infraero;
29. Criar e manter alarmes para os Itens de Configuração (IC), de acordo com solicitação da Infraero;
30. Cuidar para que todos os aspectos de segurança propostos pela Infraero sejam sempre aplicados;
31. Desenvolver e/ou manter rotinas de apoio aos processos de TI da Infraero, de forma automatizada, sempre que possível;
32. Detectar e/ou corrigir problemas e incidentes;
33. Documentar arquitetura e configuração de todos os produtos utilizados por sistemas e serviços da Gerência de Suporte e Infraestrutura;
34. Documentar e manter atualizadas toda documentação técnica;
35. Efetuar análise de métricas de disponibilidade, identificar tendências, causas e riscos de indisponibilidade, bem como vulnerabilidades no plano de contingência;
36. Efetuar o serviço de análise permanente de TI da Infraero, com utilização das ferramentas adotadas pela Infraero, visando garantir a permanente disponibilidade de todos os seus recursos e serviços;
37. Elaborar e gerar relatórios (técnicos e gerenciais), gráficos, informações e planilhas: periódicos, eventuais ou de acordo com as necessidades da Infraero;

CSATACT201900056A

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

38. Elaborar parecer técnico e apresentar ações de correção;
39. Elaborar relatórios técnicos e sugerir ações de correção sobre problemas que causem impacto nos ambientes computacionais da Infraero;
40. Executar as atividades das mudanças definidas, atualizando, com qualidade, as informações relativas às atividades;
41. Executar plano de testes e simulações que avaliem a infraestrutura, ferramenta e processos/procedimentos;
42. Exercitar e simular contingências, com emissão de pareceres conclusivos quanto à necessidade de correções e aperfeiçoamentos, auxiliando na atualização do Plano de Contingência;
43. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade (adequação aos padrões de configurações estabelecidos pela Infraero) dos softwares de gerência e respectivos servidores;
44. Gerar e analisar estatísticas de disponibilidade e tendências do ambiente de TI da Infraero;
45. Implementar a padronização de ambientes e procedimentos definidos pela Infraero;
46. Implementar as configurações físicas e lógicas no parque computacional, mantendo atualizada a documentação correspondente;
47. Implementar medidas para correção de quaisquer incidentes/problemas ou deficiências observadas;
48. Implementar melhorias na utilização dos recursos tecnológicos disponíveis no ambiente de TI da Infraero;
49. Implementar os componentes do ambiente básico, tendo como objetivo sua confiabilidade e indispensável integração entre produtos, seguindo orientações da Infraero;
50. Implementar os padrões estabelecidos pela Infraero;
51. Implementar parametrização relacionada com a performance dos sistemas operacionais, de forma a assegurar os níveis de serviços acordados, sob demanda e aceite da Infraero;
52. Implementar procedimentos definidos de segurança de dados vigentes nos normativos do ambiente computacional;
53. Implementar scripts de automatização;
54. Implementar, no ambiente computacional, as Políticas de Segurança da Informação vigentes nos normativos;
55. Instalar e configurar ativos, solucionar problemas e realizar ajustes finos no ambiente de TI da Infraero;
56. Instalar software e suas novas versões, contratados ou cedidos, para testes e avaliações, segundo as instruções do fornecedor, e sob a autorização e orientação da Infraero, organizando e mantendo disponível a documentação correspondente;
57. Instalar, atualizar, configurar, customizar, adequar e ajustar sistema operacional, softwares de apoio e ferramentas, conforme autorização e padrões estabelecidos pela Infraero, visando o seu perfeito funcionamento e mantendo atualizada a documentação correspondente;
58. Interagir com as demais equipes técnicas de TI visando garantir a disponibilidade, performance e melhor utilização dos recursos;
59. Levantar e analisar métrica de disponibilidade, MTBF, MTTF de componentes e

CSATACT201900056A

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

sistema de componentes;

60. Manter a integridade do Ambiente de TI da Infraero;
61. Manter a parametrização e customização do ambiente sob gestão, sempre ajustados de acordo com a demanda, visando o bom desempenho e disponibilidade e níveis de serviços acordados, sob demanda e aceite da Infraero;
62. Manter atualizada a documentação técnica de hardware e software sob gestão;
63. Monitorar, avaliar e propor ajustes nos softwares básicos, de apoio, visando sua contínua otimização e disponibilidade;
64. Notificar a Infraero sobre configurações incorretas e orientar quanto à sua correção;
65. Operacionalizar as providências de contingência;
66. Participar da elaboração de cronograma de implementação dos serviços e projetos da área de TI da Infraero;
67. Participar da elaboração de projetos de configuração física e lógica do parque computacional, mantendo atualizada a documentação correspondente;
68. Participar de análise de necessidade de crescimento da capacidade computacional e especificação e homologação de novos produtos e soluções;
69. Participar de projetos visando à assimilação de novas tecnologias que estejam sendo prospectadas pela Infraero e sua posterior implantação;
70. Participar de reuniões técnicas mensais ou mediante solicitação da Infraero;
71. Participar dos testes, customizações e simulações de planos de contingência;
72. Participar no planejamento da instalação / implantação / alteração na estrutura de TI da Infraero, realizando testes de software, avaliações e liberações, inclusive da elaboração do acordo de nível operacional e respectivo cronograma em conformidade com o nível de serviço requerido;
73. Participar, subsidiar e apoiar a análise de impacto de novas implantações no ambiente computacional;
74. Preparar e executar procedimentos que permitam recuperar o ambiente em casos de erro de execução, antes das realizações das atividades pertinentes ao suporte;
75. Preparar e ministrar apresentações relativas às suas atividades sempre que solicitado pela Infraero;
76. Prestar atendimento e suporte às equipes de monitoração;
77. Prestar suporte à construção de programas utilitários e rotinas especializadas de uso geral;
78. Prestar suporte às manutenções periódicas e corretivas de equipamentos e infraestrutura sob gestão;
79. Prestar suporte nas alterações de configuração do hardware e upgrades;
80. Prestar suporte técnico aos produtos de software para redes;
81. Propor melhorias e otimizações nos processos e aplicações;
82. Propor mudanças de configuração para ajustes de capacidade do ambiente;
83. Prover suporte técnico às implantações de projetos a sistemas aplicativos;
84. Realizar procedimentos de start/stop sempre que necessário para o restabelecimento de um ou mais itens de configuração e/ou serviços, desde que devidamente autorizados pela Infraero;
85. Registrar as atividades na ferramenta definida para registro de ocorrências, atendimentos de chamados, ordem de serviços e execução de projetos;

CSATACT201900056A

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

86. Sugerir indicadores e auxiliar na definição das métricas das atividades;
87. Tratar os incidentes, registrando as soluções de ocorrência e mantendo o respectivo histórico, bem como as soluções implementadas (banco de soluções);
88. Verificar e atualizar procedimentos operacionais, instruções de trabalho, topologias e demais documentações técnicas do ambiente;
89. Administrar, configurar, operar e manter ambientes de TIC híbridos - compostos por soluções integradas de Datacenter físico, virtualização e cloud computing (nuvem).

2. Macrocélula: Infraestrutura

    1. ***Célula: Servidores:***
        1. Administrar e gerenciar os sistemas operacionais;
        2. Administrar e gerenciar servidores Active Directory Certificate;
        3. Administrar e gerenciar servidores Active Directory Domains And Trusts;
        4. Administrar e gerenciar servidores Active Diretory Domain Services;
        5. Administrar e gerenciar servidores Active Diretory Site And Services;
        6. Administrar e gerenciar servidores de banco de dados;
        7. Administrar e gerenciar servidores de Impressão;
        8. Administrar e gerenciar servidores DHCP;
        9. Administrar e gerenciar servidores DNS;
        10. Administrar e gerenciar servidores Failover Clustering;
        11. Administrar e gerenciar servidores IAS;
        12. Administrar e gerenciar servidores IIS;
        13. Administrar e gerenciar servidores Network Load Balancing (NLB);
        14. Administrar e gerenciar servidores Remote Desktop;
        15. Administrar e gerenciar servidores WINS;
        16. Administrar e gerenciar servidores WSUS;
        17. Alterar as configurações de I/O para refletir a instalação ou modificação em componentes de hardware, de acordo com cenário disponibilizado pela Infraero;
        18. Analisar as alternativas de maior viabilidade para implementação de soluções funcionais ou operacionais na utilização de SGBD, servidores de aplicações, de seus componentes e demais produtos de apoio (monitores de desempenho, compiladores, etc.);
        19. Analisar o comportamento dos servidores de aplicação e de bancos de dados, procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O, memória e discos, atuando para sua correção;
        20. Ativar e desativar / gerar, manter e migrar as versões centrais existentes nos ambientes de TI da Infraero, incluindo todos os seus componentes interfaces com outras plataformas de hardware e software; assim como por qualquer outro recurso ou produtos correlatos (servidores de banco de dados e base de dados, servidores de aplicação, etc.);
        21. Atualizar licenças nos servidores;
        22. Atualizar patchs em servidores;
        23. Atuar em conjunto com as áreas de monitoração no desenvolvimento de soluções/customizações que auxiliem no trabalho das equipes técnicas;

CSATACT201900056A

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

24. Atuar na condição de integrador nas questões relativas aos servidores de aplicações, servidores Web, servidores de diretório, sistema operacional e software de comunicação, com o SGBD e outras ferramentas adquiridas ou desenvolvidas e utilizadas pela Infraero;
25. Atuar na resolução de incidentes e problemas envolvendo SGBD e servidores administrados pela Gerência de Suporte e Infraestrutura, promovendo o restabelecimento dos serviços;
26. Auxiliar na Implantação de projetos de tecnologia para o ambiente de rede;
27. Auxiliar no planejamento da arquitetura para atendimento de demandas de gerenciamento de serviços de TI, relacionados à rede TCP/IP;
28. Avaliar o desempenho de aplicações que rodam na Rede Infraero;
29. Avaliar relatórios gerados por monitores de desempenho de SGDB, servidores de aplicações, servidores web, servidores de catálogo, ferramentas de gerência e de monitoração;
30. Avaliar relatórios técnicos e pareceres emitidos por outras áreas e equipes, no tocante a SGDB, servidores de aplicações, servidores web, servidores de catálogo, ferramentas de gerência e de monitoração;
31. Configurar acesso a Sites de Internet;
32. Configurar acesso remoto à rede;
33. Configurar estrutura de arquivamento Local;
34. Controlar o espaço em disco ocupado pelos arquivos básicos do SGBD, servidores de aplicações, servidores web, servidores de catálogo, ferramentas de gerência e de monitoração;
35. Criar e configurar ambiente de processamento;
36. Criar e manter os ALIAS dos catálogos de usuários, de acordo com normas de padronização e orientação da Infraero;
37. Criar, configurar e manter ambiente em cluster;
38. Disponibilizar arquivos em desenvolvimento;
39. Disponibilizar arquivos em homologação;
40. Disponibilizar arquivos em produção;
41. Documentar a configuração de servidores de aplicações, servidores web, servidores de catálogo, ferramentas de gerência e de monitoração, ferramentas e utilitários desenvolvidos ou adquiridos pela Infraero e por ela utilizados;
42. Elaborar e administrar rotinas de manutenção ("Backup", "Restore", "Rotate de logs", "Tunning" etc.) de todos os servidores administrados pela equipe de suporte (aplicação, web, catálogo, ferramentas de gerência, monitoração, etc.);
43. Elaborar notas técnicas para orientação quanto às melhores práticas de utilização do SGDB, servidores de aplicações, servidores web, servidores de catálogo, ferramentas de gerência e de monitoração;
44. Executar a instalação de cliente de antivírus nos servidores corporativos, através de processo automático e manual, mantendo-os atualizados;
45. Garantir a disponibilidade dos softwares, observando a localização, distribuição e desempenho de seus componentes, sejam eles arquivos,

CSATACT201900056A

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

tabelas, parâmetros, bibliotecas, LOG ou banco de dados;

46. Gerenciar e acompanhar o desempenho de máquinas virtuais;
47. Implantar, administrar, configurar, operar e manter ambiente virtualizado de alta disponibilidade com mais de 20 servidores de rede físicos e mais de 100 (cem) máquinas virtuais;
48. Administrar e suportar solução para consolidação de logs do ambiente virtualizado, serviços e dispositivos de rede;
49. Identificar, documentar e manter controle sobre as ocorrências de falhas no sistema operacional do SGBD, nos servidores de aplicações e em seus componentes, servidores web e seus componentes, servidores de diretório/catálogo e seus componentes, monitores de performance e demais ferramentas de apoio;
50. Implementar customizações nos monitores de SGDB, servidores de aplicações servidores web, servidores de catálogo, ferramentas de gerência e de monitoração;
51. Indicar a necessidade de ajustes dos SGBD (tunning) e servidores de aplicações, utilizando para isto as ferramentas próprias para cada um dos produtos;
52. Inicializar ou interromper aplicações, ferramentas, utilitários, SGBD, servidores de aplicação, servidores web, servidores de catálogo/diretório e demais software e hardware em todos os ambientes, quando autorizado pela Infraero;
53. Instalar e configurar máquinas virtuais;
54. Instalar e configurar os sistemas operacionais;
55. Instalar e manter o parque de armazenamento (storage);
56. Instalar, configurar, gerenciar e monitorar Servidores;
57. Manter a infraestrutura de rede e instalar ou acompanhar a instalação de hardware e software;
58. Manter as fontes das estruturas de dados (dicionários, catálogos e diretórios, etc.) e de seus objetos nos ambientes de TI da Infraero, em conformidade com o projeto definido;
59. Manter as PROCEDURES de apoio às atividades das áreas de homologação e desenvolvimento;
60. Manter dados de crescimento do uso de recursos computacionais;
61. Manter e atualizar as informações de servidores de aplicações, servidores web, servidores de catálogo, ferramentas de gerência e de monitoração;
62. Manter os Sistemas Operacionais disponíveis;
63. Montar e/ou instalar equipamentos em rack;
64. Participar da elaboração de cronograma de instalação dos sistemas operacionais e servidores relacionados ao ambiente de TI da Infraero;
65. Participar da elaboração de projetos e normativos referentes aos ambientes de infraestrutura;
66. Participar da elaboração e implementar a parametrização relacionada com a performance dos sistemas operacionais, de forma a assegurar os níveis de serviços acordados;
67. Propor a implementação de soluções tecnológicas para infraestrutura;

CSATACT201900056A

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

68. Sinalizar pontos de contenção e consumo excessivo de recursos, subsidiando as demais áreas a promoverem ajustes em suas aplicações;
69. Administração, configuração e sustentação e suporte a Servidores, operando em ambiente computacional virtualizado, VMWare VCenter e VShpere na versão 6.7;
70. Administração, configuração e sustentação de Storage &Archive, em ambiente computacional constituído de SAN (Storage Área Network) e NAS (Network Attached Storage), composta por solução de armazenamento corporativa (storage) com capacidade total de armazenamento de 350 TB com implementação de políticas de backup e restore utilizando a ferramenta Simpana Commvault;
71. AD - Active *Directory*:

    1. Criar usuário;
    2. Alterar dados de usuário;
    3. Manter, alterar, excluir;
    4. Bloquear/desbloquear;
    5. Migrar;
    6. Fazer suporte ao sistema;
    7. Criar conta e grupo de distribuição do Exchange;
    8. Criar conta e grupo de distribuição do Lotus Domino.
72. Conta de rede:

    1. Gerenciar Contas corporativas;
    2. Criar, manter e dar permissão;
    3. Criar e manter conta da Internet somente;
    4. Criar e manter conta de e-mail somente;
    5. Criar e manter de conta Windows somente;
    6. Configurar conta de administrador local;
    7. Criar, manter e controlar acesso a pastas de Rede;
    8. Criar e manter grupo de e-mail;
    9. Cadastrar, configurar, permitir e acessar remotamente as câmeras;
    10. Executar nada consta (bloquear contas de rede, e-mail e internet ou transferir de localidade).
73. Consolidação de Dados:

    1. Fazer criação de Web Services;
    2. Criar e manter base de dados de itens de configuração;
    3. Elaborar relatórios de desempenho, analíticos e gerenciais;
    4. Extrair e transformar dados de diversos sistemas para cargas em ambientes de banco de dados
    5. Formular e implantar processos para correção de desvios na operação e monitoramento;
    6. Gerar o DAT3- Documento de Ambiente Tecnológico da Infraero - que contém os componentes (Itens de Configuração) que caracterizam

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

CSATACT201900056A

o ambiente tecnológico da DATI;
7. Integrar funcionalidades de registro de indisponibilidade, abertura de incidências e chamados;
8. Programar scripts;

2. Célula Mensageria e Colaboração:

1. Acompanhar a realização de eventos que envolva tecnologias de colaboração;
2. Administrar e gerenciar dispositivos de conexão de telefonia móvel e equipamentos endpoints, estações de trabalho e monitores remotos;
3. Administrar e gerenciar os servidores Colaboração de telepresença e videoconferência CISCO;
4. Administrar e gerenciar os servidores de correio, Colaboração (Lync) e mensageira;
5. Administrar e gerenciar os servidores de Videoconferências.
6. Configurar a plataforma de correio, colaboração e mensageira;
7. Configurar serviço de mensageira e colaboração em dispositivo móvel;
8. Detectar problemas na plataforma de correio, colaboração e mensageira;
9. Enviar informes corporativos;
10. Fazer manutenção de contas nos serviços de correio, colaboração e mensageira em ambientes IBM Lotus Notes e Microsoft Exchange;
11. Integração de ferramentas de colaboração, telefonia e mensageria.
12. Verificar os servidores de correio eletrônico (Microsoft Exchange / IBM Lotus Notes);
13. Verificar roteamento das mensagens.
14. Correio Eletrônico, Colaboração e Mensageira:

    1. Criar Usuário;
    2. Criar cotas de e-mail;
    3. Manter contas (recuperação de ID, validação, re-certificação, exclusão, bloqueio, atualização, recuperação de e-mail, aumento de capacidade, webmail, etc.);
    4. Fazer desbloqueio de e-mails (Anti-Spam);
    5. Criar conta e grupo de distribuição do Exchange;
    6. Criar conta e grupo de distribuição do Lotus Domino;
    7. Migrar contas (Notes para o Outlook);
    8. Migrar contas (On Premise para Nuvem).
    9. Administrar, configurar, operar e manter sistema de correio eletrônico (e-mail) Microsoft Exchange 2013 em Cluster (com servidores em ambientes de alta disponibilidade) em plataforma computacional com aproximadamente 10.000 (dez mil) caixas postais;;

3. Célula Backup

1. Administrar e suportar tape library e fitotecas Automatizadas: guardar, monitorar,

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

CSATACT201900056A

gerenciar, transferir e catalogar as fitas;
2. Administrar e suportar ambiente de backup envolvendo 140 políticas;
3. Administração e gerenciamento de equipamentos robôs de backup;
4. Analisar logs diários de backup e restore;
5. Atender demandas de configuração de servidores e discos de armazenamento;
6. Administrar e suportar soluções de backup corporativo de arquivos, blocos de dados, máquinas virtuais, bancos de dados e correio eletrônico com uso de biblioteca de fitas ou VTL (Virtual Tape Library) com backend de 350 TeraBytes;
7. Configurar serviços de rede nos servidores;
8. Elaborar rotinas de administração e políticas para Backup e restore de arquivos;
9. Execução e/ou monitoramento de rotinas batch;
10. Implementar e executar rotinas de expurgo de dados em disco e mídias de gravação;
11. Instalar e configurar a ferramenta de backup;
12. Instalar e configurar Agentes (MySQL, PostGres, Multiplataformas, Oracle, NetApp, etc.);
13. Instalar sistema operacional no servidor;
14. Realizar testes de backup e restore;
15. Restaurar arquivos físicos de banco de dados e de usuários;
16. Verificar periodicamente se todos os elementos necessários estão incluídos no processo de backup e realizar conferência de processo de restore quando solicitado pela contratante.

4. Célula Suporte e Logística

1. Filas de Impressão
2. Criar filas de impressão;
3. Manter filas de impressão;
4. Limpar filas de impressão diariamente e quando solicitado;
5. Excluir filas de impressão;
6. Identificar problemas;
7. Permitir acesso;
8. Configurar servidores de impressão;
9. Instalar;
10. Instalar impressora de rede;
11. Criar IP para impressora da SEDE;
12. Baixar drivers na internet quando não temos nos servidores;
13. Verificar e retificar erro em Processamento/Rotina;
14. Reparar instalação.
15. Logística:

    1. Apurar a utilização dos recursos de rede;
    2. Emitir autorização de entrada e saída de equipamentos;
    3. Pesquisar preços para aquisição de equipamentos e periféricos;
    4. Controlar a distribuição de equipamentos;

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

CSATACT201900056A

5. Encaminhar material para depósito;
6. Mobilizar novos equipamentos/emplaquetamento;
7. Acompanhar a realização de provas de conceito;
8. Preparar a NFM - Devolução de equipamentos em garantia;
9. Preparar a documentação para envio de equipamentos via transportadora ou SEDEX entre outras;
10. Providenciar distribuição de ativos;
11. Providenciar documentação de ativos;
12. Solicitar e acompanhar documentação para atualização do desempenho.

16. Biometria:

    1. Administrar o servidor de controle de dispositivos;
    2. Cadastrar acesso;
    3. Configurar dispositivo;
    4. Executar bloqueio/desbloqueio de equipamento e servidor;
    5. Implementar mapa de permissão e hierarquia de acesso.

17. CFTV (Sede):

    1. Auxiliar na vistoria de instalações e infraestrutura de rede;
    2. Cadastrar câmeras;
    3. Cadastrar usuários;
    4. Instalar e configurar a ferramenta;
    5. Restaurar vídeos;
    6. Verificar a gravação de imagens e o funcionamento de câmeras.

18. E-CAM (Aeroportos):

    1. Configurar câmeras;
    2. Verificar a disponibilidade e gravação - hardware e câmeras.
    3. Pastas Corporativas:
    4. Alterar permissão de acesso;
    5. Configurar permissão;
    6. Criar grupo AD;
    7. Criar grupos locais no "Storage";
    8. Criar novas estruturas;
    9. Criar novas pastas;
    10. Criar/Manter/Controlar acesso a pastas de Rede
    11. Migrar/Trocar estrutura de gerência e novas gerências em conjunto com a equipe Servidores;
    12. Restaurar pastas e arquivos recentes.

19. Pasta Corporativa / Servidor de Arquivos:

    1. Criar usuário
    2. Alterar dados de usuário;
    3. Liberar e manter acesso wireless;
    4. Administrar e suportar rede wireless com SSID (Service Set Identifier);
    5. Criar usuários com privilégios de acesso específicos, atendendo a demandas

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

CSATACT201900056A

geradas pelo cliente interno.

3. Macrocélula: Redes e Segurança:

1. **Célula: WAN**

1. Acompanhar a ativação, desativação, alteração de velocidade e manutenção de circuitos de dados junto às operadoras de telecomunicações, registrando essa atividade em relatórios e controles e de ativos de rede;
2. Acompanhar a performance da rede, utilizando ferramentas de diagnóstico e desempenho como Netflow, Mirror, Sflow, SNMP entre outros, visando adotar ações pró-ativas;
3. Adotar procedimentos de gerenciamento de rede WAN e manutenção das ferramentas de gerência e respectivos servidores, bem como manter atualizada a base de dados das ferramentas;
4. Adotar procedimentos para a identificação de pontos de vulnerabilidade da rede de comunicação que possam afetar a disponibilidade e performance, adotando as ações cabíveis em seu âmbito de atuação;
5. Analisar a viabilidade técnico-operacional de novos projetos WAN;
6. Analisar desempenho de aplicações e de tendência de utilização de recursos para planejamento de capacidade de rede WAN e componentes, bem como sugestão de alternativas técnicas em caso de alteração de infraestrutura devido a problemas de desempenho ou alta utilização;
7. Aplicar PATCH de correção no software básico e produtos de software para redes;
8. Avaliar modelos de ambientes WAN com simulação em laboratório;
9. Analisar, testar e homologar novas técnicas e tecnologias de rede MPLS, dentre outros;
10. Configurar ativo de rede WAN;
11. Fazer backup manual das configurações de ativo;
12. Cadastrar ativos de rede em software de gerência;
13. Configurar, analisar, manter e armazenar os LOG dos serviços, servidores e equipamentos de rede;
14. Criar e configurar "dashboards" para gerenciamento de redes WAN;
15. Efetuar integração de ferramentas de Gerência de Rede;
16. Elaborar documentação para subsídios a estudos de viabilidade técnica;
17. Elaborar pareceres para subsídios de ateste técnico dos circuitos de comunicação;
18. Elaborar, controlar e manter atualizada documentação de rede e seus componentes (topologias, regras, padrões, instruções, rotinas, "layouts", "bayfaces", dentre outros);
19. Executar testes nos ativos de rede e circuitos de comunicação;
20. Gerenciar os links de interconexão da Rede WAN MPLS da Infraero;
21. Administrar, configurar, operar e manter redes corporativas WAN/MPLS;
22. Homologar novas versões de sistema operacional básico de equipamentos de rede, quando solicitado pela Infraero;
23. Implementar e manter configurações de protocolos de rede;
24. Implementar novos ativos, serviços e recursos na REDE;

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

CSATACT201900056A

25. Administrar e suportar ativos de rede configurados com o protocolo de autenticação TACACS+;
26. Instalar e configurar ativos de rede (HW e SW) em conformidade ao padrão definido;
27. Instalar e/ou acompanhar a instalação de qualquer hardware e software nos ambientes WAN e gerência de Rede;
28. Manter atualizado o cadastro de circuitos, equipamentos e software de comunicação;
29. Manter atualizado os controles e documentações de circuitos, equipamentos, cabeamento, softwares e demais componentes da rede;
30. Manter base de dados consistentes entre os softwares de gerência de redes;
31. Manter contatos técnicos com as demais unidades internas e externas à Infraero, com as quais existam links ou gateways de comunicação, visando sua permanente disponibilização;
32. Manter controle de todos os chamados junto aos fornecedores;
33. Registrar inoperâncias dos circuitos na base de dados para fins de ateste de serviços das operadoras;
34. Requisitar e acompanhar remotamente as manutenções na rede quando necessárias;
35. Resolver as ocorrências referentes à infraestrutura e softwares de rede de comunicação remotamente;
36. Substituir GBIC, SFP e transceivers;
37. Substituir módulos em switches modulares;
38. Testar circuitos de dados com pontas nas localidades;
39. Verificar aplicabilidade das Regras de Configuração de Dispositivos de Redes (switches e roteadores, dentre outros), indicando e sugerindo a realização de implementações necessárias junto às áreas técnicas da gerencia de suporte;
40. Verificar, acompanhar e reportar NSR de fornecedores, provedores de serviços e operadoras.
41. Manter o ambiente, mapas e controles sempre atualizados;
42. Manter os servidores de gerenciamento e ativos de redes em conformidade com as normas de segurança vigentes;
43. Pesquisar e propor especificações técnicas de ativos de rede e materiais de infraestrutura;
44. Pesquisar padrões e propor adequação das Topologias Lógicas e Físicas;
45. Prestar suporte às mudanças de versão do software básico e produtos de software para redes;
46. Prestar suporte a rede WAN da Infraero;
47. Instalar e configurar listas de acesso ACL;
48. Manter listas de acesso ACL;
49. Manter registro de todas as ocorrências envolvendo a rede de dados;
50. Prestar suporte às regras e padrões de configuração e ao plano de endereçamento;
51. Promover estudos visando à alteração de velocidade de circuitos da Infraero junto às Operadoras;
52. Participar da elaboração de projetos de gerenciamento para a rede LAN, WAN e WIFI da Infraero, atuando nas áreas de gerenciamento de falhas, performance, configuração, contabilização e segurança;
53. Qualificar tráfego de rede para fins de QoS, segurança, desempenho e engenharia de tráfego;
54. Mensurar da qualidade de serviço - QoS em redes comunicações MPLs;

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

CSATACT201900056A

55. Administrar e suportar à rede de telecomunicações TCP/IP com Protocolo de Roteamento (OSPF, BGP e MPLS);
56. Instalar e configurar o roteamento dinâmico com OSPF: mudança de métricas, anúncio / remoção de redes e ativação e desativação de enlaces;
57. Manter as configurações de roteamento dinâmico com OSPF: mudança de métricas, anúncio / remoção de redes e ativação e desativação de enlaces;

2. Célula LAN:

1. Adotar procedimentos de gerenciamento de rede LAN e manutenção das ferramentas de gerência e respectivos servidores, bem como manter atualizada a base de dados das ferramentas;
2. Adotar procedimentos para a identificação de pontos de vulnerabilidade da rede de comunicação que possam afetar a disponibilidade e performance, adotando as ações cabíveis em seu âmbito de atuação;
3. Analisar a viabilidade técnico-operacional de novos projetos LAN;
4. Analisar desempenho de aplicações e de tendência de utilização de recursos para planejamento de capacidade de rede LAN e componentes, bem como sugestão de alternativas técnicas em caso de alteração de infraestrutura devido a problemas de desempenho ou alta utilização;
5. Aplicar PATCH de correção no software básico e produtos de software para redes;
6. Avaliar modelos de ambientes LAN com simulação em laboratório;
7. Atualizar firmware em Switchs;
8. Configurar ativo de rede LAN;
9. Administrar e suportar rede de dados LAN com aproximadamente 1.500 pontos ativos na sede, utilizando protocolos OSPF e 125 roteadores WAN com protocolo BGP;
10. Apoio na administração de rede de dados LAN na Sede da Infraero com 1500 pontos ativos e na rede WAN com 84 roteadores na rede principal que envolvem 84 localidades distintas, alcançando todo o território nacional em rede continental, e 41 roteadores na rede redundante, todos esses, principais e redundantes, utilizando protocolos OSPF e BGP com propostas de alterações e implementações em configurações, com alcance a redes LAN remotas a essas outras unidades da Infraero totalizando 10.000 pontos ativos
11. Administrar e suportar rede com equipamentos Cisco e Enterasys, com 4 (quatro) switches DCB (Data center bridging) com agregação de portas e utilização de jumbos frames;
12. Administrar e suportar rede com equipamentos Cisco e Enterasys, com 80 (oitenta) switches ethernet camada 3 com roteamento dinâmico;
13. Fazer backup manual das configurações de ativo;
14. Cadastrar ativos de rede em software de gerência;
15. Configurar, analisar, manter e armazenar os LOG dos serviços, servidores e equipamentos de rede;
16. Criar e configurar "dashboards" para gerenciamento de redes LAN;
17. Alterar tabela de roteamento estático e criar interfaces de roteamento;
18. Atuar de forma preventiva na detecção de falhas e solucionar ocorrências, visando à

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

CSATACT201900056A

disponibilidade dos serviços, recursos tecnológicos da rede de comunicação e sistemas operacionais;

19. Efetuar integração de ferramentas de Gerência de Rede;
20. Elaborar documentação para subsídios a estudos de viabilidade técnica;
21. Elaborar pareceres para subsídios de ateste técnico dos circuitos de comunicação;
22. Elaborar, controlar e manter atualizada documentação de rede e seus componentes (topologias, regras, padrões, instruções, rotinas, "layouts", "bayfaces", dentre outros);
23. Executar testes nos ativos de rede e circuitos de comunicação;
24. Disponibilizar "ranges" de endereçamento IP para novas demandas;
25. Homologar novas versões de sistema operacional básico de equipamentos de rede, quando solicitado pela Infraero;
26. Implementar e manter configurações de protocolos de rede;
27. Implementar novos ativos, serviços e recursos na REDE;
28. Instalar e configurar ativos de rede (HW e SW) em conformidade ao padrão definido;
29. Instalar e/ou acompanhar a instalação de qualquer hardware e software nos ambientes LAN e gerência de Rede;
30. Manter atualizado o cadastro de circuitos, equipamentos e software de comunicação;
31. Manter atualizado os controles e documentações de circuitos, equipamentos, cabeamento, softwares e demais componentes da rede;
32. Manter base de dados consistentes entre os softwares de gerência de redes;
33. Manter contatos técnicos com as demais unidades internas e externas à Infraero, com as quais existam links ou gateways de comunicação, visando sua permanente disponibilização;
34. Manter controle de todos os chamados junto aos fornecedores;
35. Registrar inoperâncias dos circuitos na base de dados para fins de ateste de serviços das operadoras;
36. Requisitar e acompanhar remotamente as manutenções na rede quando necessárias;
37. Resolver as ocorrências referentes à infraestrutura e software de rede de comunicação remotamente;
38. Substituir GBIC, SFP e transceivers;
39. Substituir módulos em switches modulares;
40. Verificar aplicabilidade das Regras de Configuração de Dispositivos de Redes (switches e roteadores, dentre outros), indicando e sugerindo a realização de implementações necessárias junto às áreas técnicas da gerencia de suporte;
41. Verificar, acompanhar e reportar NSR de fornecedores, provedores de serviços e operadoras.
42. Manter o ambiente, mapas e controles sempre atualizados;
43. Manter os servidores de gerenciamento e ativos de redes em conformidade com as normas de segurança vigentes;
44. Pesquisar e propor especificações técnicas de ativos de rede e materiais de infraestrutura;
45. Pesquisar padrões e propor adequação das Topologias Lógicas e Físicas;
46. Prestar suporte às mudanças de versão do software básico e produtos de software para redes;
47. Prestar suporte a redes LAN da Infraero;
48. Instalar e configurar VLANs em Switch: Core, Distribuição e Acesso;
49. Manter VLANs em Switch: Core, Distribuição e Acesso;

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

CSATACT201900056A

50. Realizar estudos de novas VLANs em interfaces em ativos de acesso;
51. Instalar e configurar listas de acesso ACL;
52. Manter listas de acesso ACL;
53. Manter registro de todas as ocorrências envolvendo a rede de dados;
54. Prestar suporte às regras e padrões de configuração e ao plano de endereçamento;
55. Administração, implementação e gerenciamento em Redes LAN baseada em Sistemas Operacionais Windows Server 2018, 2012, 2016 e 2019 em ambiente com mais de 300 servidores Windows em produção;

3. Célula Wifi

1. Analisar a viabilidade técnico-operacional de novos projetos WiFi;
2. Aplicar PATCH de correção no software básico e produtos de software para redes;
3. Configurar ativo de rede WiFi;
4. Fazer backup manual das configurações de ativo;
5. Cadastrar ativos de rede em software de gerência;
6. Configurar, analisar, manter e armazenar os LOG dos serviços, servidores e equipamentos de rede;
7. Criar e configurar "dashboards" para gerenciamento de redes WiFi;
8. Efetuar integração de ferramentas de Gerência de Rede;
9. Elaborar documentação para subsídios a estudos de viabilidade técnica;
10. Elaborar pareceres para subsídios de ateste técnico dos circuitos de comunicação;
11. Elaborar, controlar e manter atualizada documentação de rede e seus componentes (topologias, regras, padrões, instruções, rotinas, "layouts", "bayfaces", dentre outros);
12. Executar testes nos ativos de rede e circuitos de comunicação;
13. Homologar novas versões de sistema operacional básico de equipamentos de rede, quando solicitado pela Infraero;
14. Implementar e manter configurações de protocolos de rede;
15. Implementar novos ativos, serviços e recursos na REDE;
16. Instalar e configurar ativos de rede (HW e SW) em conformidade ao padrão definido;
17. Instalar e/ou acompanhar a instalação de qualquer hardware e software nos ambientes WiFi e gerência de Rede;
18. Manter atualizado o cadastro de circuitos, equipamentos e software de comunicação;
19. Manter atualizado os controles e documentações de circuitos, equipamentos, cabeamento, softwares e demais componentes da rede;
20. Manter base de dados consistentes entre os softwares de gerência de redes;
21. Manter contatos técnicos com as demais unidades internas e externas à Infraero, com as quais existam links ou gateways de comunicação, visando sua permanente disponibilização;
22. Manter controle de todos os chamados junto aos fornecedores;
23. Pesquisar e propor especificações técnicas de ativos de rede e materiais de infraestrutura;
24. Pesquisar padrões e propor adequação das Topologias Lógicas e Físicas;
25. Prestar suporte às mudanças de versão do software básico e produtos de software para

CSATACT201900056A

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

redes;
26. Prestar suporte a rede WIFI da Infraero;
27. Instalar e configurar listas de acesso ACL;
28. Manter listas de acesso ACL;
29. Manter registro de todas as ocorrências envolvendo a rede de dados;
30. Prestar suporte às regras e padrões de configuração e ao plano de endereçamento

4. Célula Segurança

1. Atuar no controle de segurança do tráfego entre redes interconectadas (rede Infraero e rede externa);
2. Analisar solicitações de acesso à rede;
3. Implementar de regras de acesso/bloqueio;
4. Implementar de políticas de acesso VPN (Virtual Private Network);
5. Atuar no controle de segurança contra intrusão na rede da Infraero;
6. Analisar os eventos críticos de IPS;
7. Realizar o tratamento de eventos críticos de IPS;
8. Implementar assinatura de IPS;
9. Atuar no controle de segurança das estações de trabalho da Infraero;
10. Realizar a limpeza da estação de trabalho infectada;
11. Atuar no controle de segurança no serviço de mensageria da Infraero;
12. Realizar analise da mensagem e tratar mensagem;
13. Apoiar na adoção de procedimentos de gerenciamento das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus e IDM, bem como realizar a manutenção das ferramentas de gerência e respectivos servidores e manter atualizada a base de dados das ferramentas;
14. Analisar a viabilidade técnico-operacional de novos projetos de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM, Certificação Digital dentre outros relacionados à Segurança da Informação;
15. Aplicar PATCH de correção no software básico e produtos de software das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus e IDM;
16. Analisar, testar e homologar novas técnicas e tecnologias das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e Certificação Digital, dentre outros;
17. Configurar, analisar, manter e armazenar os LOG dos serviços, servidores e equipamentos de segurança;
18. Elaborar documentação para subsídios a estudos de viabilidade técnica;
19. Elaborar pareceres para subsídios de ateste técnico das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e Certificação Digital, dentre outros;
20. Elaborar, controlar e manter atualizada documentação soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM, Certificação Digital e seus componentes (regras, padrões, instruções, rotinas, dentre outros);
21. Executar testes proativos nos ativos de rede de segurança de TI;
22. Homologar novas versões de sistema operacional básico de equipamentos de rede de segurança, quando solicitado pela Infraero;
23. Implementar novos ativos, serviços e recursos na REDE;

CSATACT201900056A

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

24. Instalar e configurar ativos de rede de segurança (HW e SW) em conformidade ao padrão definido;
25. Instalar e/ou acompanhar a instalação de qualquer hardware e software das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e Certificação Digital, dentre outros;
26. Manter atualizado o cadastro de equipamentos e software das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e Certificação Digital, dentre outros;
27. Manter controle de todos os chamados junto aos fornecedores;
28. Registrar inoperâncias das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e Certificação Digital, dentre outros;
29. Requisitar e acompanhar remotamente as manutenções das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e Certificação Digital na rede quando necessárias;
30. Verificar aplicabilidade das Regras de Configuração de Dispositivos de Segurança de Redes (IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM, dentre outros), indicando e sugerindo a realização de implementações necessárias junto às áreas técnicas da gerência de segurança de TI;
31. Pesquisar e propor especificações técnicas de ativos de rede e materiais de infraestrutura;
32. Pesquisar padrões e propor adequação das Topologias Lógicas e Físicas;
33. Administrar, configurar e monitorar ferramenta que realiza o serviço de Single Sign-on;
34. Prestar suporte técnico para as soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e Certificação Digital da Infraero;
35. Participar da elaboração de projetos para as soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM, Certificação Digital, dentre outras relacionada à Segurança da Informação da Infraero, atuando nas áreas de gerenciamento de incidentes, requisições de serviços, capacidade, disponibilidade, configuração e segurança;
36. Qualificar tráfego de rede para fins de QoS, segurança, desempenho e engenharia de tráfego;
37. Atualizar firmware dos equipamentos das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e dentre outras relacionada à Segurança da Informação da Infraero;
38. Elaborar relatórios técnicos de ameaças e vulnerabilidades da rede da Infraero;
39. Elaborar relatórios técnicos de ocorrência de incidentes das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM, Certificação Digital dentre outras relacionada à Segurança da Informação da Infraero;
40. Participar de Provas de Conceitos (POC) de novas soluções de TI;
41. Atuar de forma preventiva na detecção de intrusão na rede e solucionar ocorrências, visando à disponibilidade dos serviços, recursos tecnológicos da rede de comunicação e sistemas operacionais;
42. Atualizar licenças das ferramentas de segurança (IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus e IDM);
43. Atuar em conjunto com as áreas de monitoração no desenvolvimento de soluções/customizações que auxiliem no trabalho das equipes técnicas;
44. Acompanhar o desempenho dos servidores de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus e IDM;
45. Montar e/ou instalar equipamentos em rack;
46. Propor e participar de implementação de soluções tecnológicas de segurança para infraestrutura;
47. Analisar, monitoramento e efetuar migração de soluções tecnológicas de segurança para

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

CSATACT201900056A

infraestrutura.

4. Macrocélula: Operação e Monitoramento

1. Célula operação

    1. Efetuar monitoramento e procedimentos de operação em rede padrão Ethernet/FastEthernet, topologias e protocolos de redes LAN, WAN e SAN, serviços de rede TCP/IP, tecnologia Microsoft, Linux e ativos/passivos de rede envolvidos (roteadores, switches, hubs etc);
    2. Administrar de estações de trabalho Microsoft Windows (ex. Windows Server Update Services, System Center Configuration Manager) com mais de 12.000 estações de trabalho com utilização de ferramentas de administração centralizada;
    3. Administrar e suportar ambiente Microsoft Windows Server 2012 ou superior nas funções de controlador de domínio, file server, DNS, print server, cluster, DHCP com 50 controladores de domínios;
    4. Efetuar monitoramento de atividades críticas e linhas de comunicação (HstVoos, SmartStream, VoIP, Máximo);
    5. Monitorar todos os equipamentos que compõem a rede de dados (switches, impressoras, hubs, routers, firewalls, servidores);
    6. Administrar e suportar ferramenta de monitoramento de sistemas e soluções de Tecnologia da Informação: ambiente Zabbix, Nagios, ICINGA com 1.750 hosts com 12.650 itens;
    7. Monitorar disponibilidade dos Sites Infraero e Infranet;
    8. Acompanhar/concluir pendências de turnos anteriores;
    9. Acionar os fornecedores de suporte e assistência técnica;
    10. Notificar serviço de suporte a clientes e demais interessados de paradas de serviços de rede;
    11. Monitorar as condições ambientais da sala cofre, incluindo o funcionamento de todos os subsistemas, como equipamentos de ar-condicionado, sistema de detecção e combate a incêndio e de sistemas de suprimento de energia elétrica (nobreak);
    12. Manter/organizar sala de operação, incluindo móveis, equipamentos centrais da rede e cabeamento;
    13. Receber e tratar arquivos de conciliação bancária e cobrança (Banco do Brasil, Bradesco, etc);
    14. Contactar suporte técnico dos bancos em caso de inoperância do gerenciador financeiro dos mesmos;
    15. Atender usuário interno e prestadores de serviços.
    16. Controlar entrada e saída de equipamentos da sala cofre em livro apropriado;
    17. Atualizar o Livro de Ocorrência no final de cada turno;
    18. Notificar a ocorrência de alarmes com solução de contorno em 1º nível (ver alarme, executar teste, executar script se houver, abrir chamado e acionar o provedor de solução);
    19. Administração, implantação, operação e monitoramento de serviços de TI, NOC

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

CSATACT201900056A

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1751

(Network Operation Center), utilizando soluções de monitoramento de infraestrutura de serviços de TI e soluções de performance de aplicações como ICINGA e Whatsup Gold;

2. Célula Produção:

1. Elaborar os acordos de níveis operacionais com os provedores de solução interno e externos da Infraero.
2. Operar servidores de rede e sistemas operacionais Windows 2003/2008/2012 e 2016 Server, Linux e Free BSD, com 50 controladoras de domínio geograficamente distribuídos;
3. Apoiar, Administrar e manter 150 servidores físicos X86 e X64;
4. Suportar o ambiente de Business Intelligence Power BI de produção;
5. Administrar e suportar solução de proxy cache SQUID;
6. Executar rotinas e procedimentos de resposta para alertas da console de gerenciamento, bem como anotar as ações adotadas;
7. Analisar logs de servidores e adoção de medidas de recuperação de serviços de rede;
8. Administrar e suportar solução para consolidação de logs; (Kibana, vRealize Log Insight);
9. Executar rotinas e procedimentos de operação;
10. Executar rotinas de backup/restore de arquivos;
11. Definir procedimentos de tratamentos de arquivos e carga em sistemas coorporativos;
12. Acompanhar execução de rotinas no sistema ERP SmartStream, incluindo o monitoramento, processamento (manhã e madrugada) e atualização de pagamentos recebidos (baixa de pagamentos dos bancos);
13. Acompanhar recuperação de circuitos (diagnóstico, troca de equipamentos);
14. Executar procedimentos de resposta para alertas de segurança;
15. Controlar cópias de segurança;
16. Executar monitoramento e procedimentos de operação em servidores diversos;
17. Executar procedimentos periódicos de verificação dos serviços de rede;
18. Gerenciar ferramentas de monitoramento distribuídas (Icinga, Kibana e Cacti).
19. Apresentar relatórios de disponibilidade dos serviços críticos (Rede Wan, SISO, SICOA, GEST, STVV, Telefonia, entre outros.);
20. Registrar e apresentar problemas no Comitê de Causa Raiz (CCR);
21. Acompanhar as Requisições De Mudanças (RDM) apresentadas no Comitê Consultivo de Mudanças (CCM);

Perfis dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços:

Perfil profissional	**Quantidade de profissionais/mês**	**Macrocélula**
Gerente de Projetos Sênior	1	Gestão do Contrato

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

CSATACT201900056A

Supervisor de Infraestrutura - Sênior	1	Infraestrutura
Supervisor de Redes e Segurança - Pleno	1	Redes e Segurança
Supervisor de Operação e Monitoramento - Pleno	1	Operação e Monitoramento
Analistas de Suporte - Sênior:	**8**	**Infraestrutura / Redes e Segurança / Operação e Monitoramento**
Analista de Suporte Sênior Mensageria	1	Infraestrutura
Analista de Suporte Sênior Backup	1	Infraestrutura
Analista de Suporte Sênior Wifi	1	Infraestrutura
Analista de Suporte Sênior Servidores Linux	1	Infraestrutura
Analista de Suporte Sênior Servidores Windows	1	Infraestrutura
Analista de Suporte Sênior WAN	1	Redes e Segurança
Analista de Suporte Sênior LAN	1	Redes e Segurança
Analista de Suporte Sênior Segurança	1	Redes e Segurança
Analistas de Suporte - Pleno	**8**	**Infraestrutura / Redes e Segurança / Operação e Monitoramento**
Analista de Suporte Pleno Mensageria	1	Infraestrutura
Analista de Suporte Pleno Backup	1	Infraestrutura
Analista de Suporte Pleno WiFi	1	Redes e Segurança
Analista de Suporte Pleno Servidores Linux	1	Infraestrutura
Analista de Suporte Pleno Servidores Windows	1	Infraestrutura
Analista de Suporte Pleno WAN	1	Redes e Segurança
Analista de Suporte Pleno LAN	1	Redes e Segurança
Analista de Suporte Pleno Segurança	1	Redes e Segurança
Analistas de Suporte - Júnior	2	Operação e Monitoramento
Analistas de Operação - Sênior	1	Operação e Monitoramento
Analistas de Operação - Pleno	2	Operação e Monitoramento

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

CSATACT201900056A

Técnicos de Suporte - Sênior	1	Infraestrutura
Técnicos de Suporte - Pleno	1	Infraestrutura
Técnicos de Suporte - Júnior	1	Infraestrutura
Operadores	10	Operação e Monitoramento
TOTAL	**38**	

Parque Computacional da INFRAERO/ SEDE:

A Sede da INFRAERO possui atualmente um parque computacional diversificado de equipamentos de informática, contemplando estações de trabalho, notebooks, servidores de rede (concentradores dos serviços corporativos), roteadores (trafegando dados e serviço VoIP), switches (core, distribuição e acesso), robôs de backup, *storages*, rede wireless (para acesso à Rede Corporativa de Dados da Infraero) e telefonia IP, além de outros equipamentos e serviços. A integração de todo esse conjunto, por meio da utilização de softwares, sistemas e aplicativos corporativos, permite a obtenção dos diversos serviços que interligam a comunicação e subsidiam os trabalhos dos usuários da Instituição. Muitas operações fundamentais para funcionamento da Infraero estão fortemente relacionadas e dependentes dos serviços disponíveis em sua Rede Corporativa de computadores, de maneira que a indisponibilidade desses serviços produzirá impacto direto sobre o seu desempenho institucional.

PARQUE COMPUTACIONAL DA INFRAERO/SEDE

ATIVO	QUANTIDADE
INFRAERO SEDE	Quantidade
Estações de trabalho	Aproximadamente 1600 (maioria HP)
Estações de trabalho	Aproximadamente 25 (Apple)
Notebooks	Aproximadamente 300 (Lenovo, HP, Dell)
SERVIDORES FÍSICOS	
Dell	Aproximadamente 90
SERVIDORES VIRTUAIS	
VMWare	Aproximadamente 700
Hyper-v	Aproximadamente 20
SERVIDORES DE APLICAÇÃO WEB	
JBoss, Wildfly, IIS e Tomcat	Aproximadamente 60
Rede LAN	
Switches Core	03 chassis (Enterasys);
Switch Distribuição	01 chassi (Enterasys);
Switches Acesso	76 (Enterasys);
Rede DataCenter	

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

CSATACT201900056A

Switches Core	02 Chassis (Cisco);
Switches de Acesso	04 (Cisco);
Switches Virtuais Redundantes	02 (Cisco);
Switches de backup	03 (Foundry e Enterasys);
Solução Corporativa de Backup - Fabricante: Commvault / Simpana	
Infraero SEDE	Quantidade
Servidores Backup	Capacidade: 146.04 TB
Unidade de Apoio de São Paulo	Quantidade
Servidores Backup	Capacidade: 41.03 TB
Unidade de Apoio de Recife	Quantidade
Servidores Backup	Capacidade: 10.69 TB
Unidade de Apoio de Manaus	Quantidade
Servidores Backup	Capacidade: 9 TB
Unidade de Apoio de Porto Alegre	Quantidade
Servidores Backup	Capacidade: 6TB
Balanceador de carga - MODELO: BIG-IP 2000	
Controladoras - SCS	2
Controladoras - SEDE Aeroporto	2
Storages	
NetApp - FAS3140	1
Controladoras	2
Discos: 24 shelves x 14 discos de 400Gb cada, totalizando 134TB (capacidade bruta).	Capacidade: 134TB
EMC/DELL - VNX5600	1
Controladoras	2
Discos: 24 shelves, 162 discos de 2TB, 191 discos de 600GB, totalizando 445TB (capacidade bruta).	Capacidade: 445TB
DELL - MD3200I	1
Controladoras	2
Discos: 3 shelves x 12 discos de 2TB cada, totalizando 72TB (capacidade bruta).	Capacidade: 72TB
Rede Wireless	
Infraero SEDE	Quantidade
Software gerenciamento AirWAVE (Aruba HPE)	1
Software gerenciamento ClearPass. (Aruba HPE)	1
Wireless Switch - Fabricante: ARUBA	2
Access Point - Fabricante: ARUBA	45
Ed. Sede Aeroporto	Quantidade
Access Point - Fabricante: ARUBA	25
Aeroporto de Aracajú (SBAR)	Quantidade
Wireless Switch - Fabricante: HP	2
Access Point - Fabricante: HP	17
Aeroporto Internacional de Belém/Val-de-Cans - Júlio Cezar Ribeiro (SBBE)	Quantidade
Wireless Switch - Fabricante: HP	1

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

CSATACT201900056A

Access Point - Fabricante: HP	18
Aeroporto de Belo Horizonte/Pampulha-MG - Carlos Drummond de Andrade (SBBH)	Quantidade
Wireless Switch - Fabricante: HP	2
Access Point - Fabricante: HP	11
Aeroporto de Campos dos Goytacazes (SBCP)	Quantidade
Wireless Switch - Fabricante: HP	1
Access Point - Fabricante: HP	3
Aeroporto Internacional de Curitiba - Afonso Pena (SBCT)	Quantidade
Wireless Switch - Fabricante: HP	2
Access Point - Fabricante: HP	45
Aeroporto Internacional de Várzea Grande Marechal Rondon (SBCY)	Quantidade
Wireless Switch - Fabricante: HP	2
Access Point - Fabricante: HP	13
Aeroporto Internacional de Foz do Iguaçu (SBFI)	Quantidade
Wireless Switch - Fabricante: HP	2
Access Point - Fabricante: HP	19
Aeroporto Internacional de João Pessoa - Presidente Castro Pinto (SBJP)	Quantidade
Wireless Switch - Fabricante: HP	2
Access Point - Fabricante: HP	14
Aeroporto de Jacarepaguá (SBJR)	Quantidade
Wireless Switch - Fabricante: HP	2
Access Point - Fabricante: HP	10
Aeroporto de Joinvile - Lauro Carneiro de Loyola (SBJV)	Quantidade
Wireless Switch - Fabricante: HP	2
Access Point - Fabricante: HP	12
Aeroporto de Londrina - Governador José Richa (SBLO)	Quantidade
Wireless Switch - Fabricante: HP	2
Access Point - Fabricante: HP	34
Aeroporto de Macaé (SBME)	Quantidade
Wireless Switch - Fabricante: HP	2
Access Point - Fabricante: HP	10
Aeroporto Internacional de Manaus - Eduardo Gomes (SBEG)	Quantidade
Wireless Switch - Fabricante: HP	2
Access Point - Fabricante: HP	32
Aeroporto Internacional de Maceió - Zumbi dos Palmares (SBMO)	Quantidade
Wireless Switch - Fabricante: HP	2
Access Point - Fabricante: HP	20

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

CSATACT201900056A

Aeroporto Internacional de Navegantes (SBNF)	Quantidade
Wireless Switch - Fabricante: HP	1
Access Point - Fabricante: HP	21
Aeroporto Internacional de Porto Velho (SBPV)	Quantidade
Wireless Switch - Fabricante: HP	1
Access Point - Fabricante: HP	12
Aeroporto Internacional de Rio Branco (SBRB)	Quantidade
Wireless Switch - Fabricante: HP	1
Access Point - Fabricante: HP	10
Aeroporto Internacional do Recife/Guararapes - Gilberto Freyre (SBRF)	Quantidade
Wireless Switch - Fabricante: HP	2
Access Point - Fabricante: HP	55
Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro - Santos Dumond (SBRJ)	Quantidade
Wireless Switch - Fabricante: HP	2
Access Point - Fabricante: HP	34
Aeroporto Internacional de São Luís (SBSL)	Quantidade
Wireless Switch - Fabricante: HP	2
Access Point - Fabricante: HP	7
Aeroporto de São Paulo/Congonhas (SBSP)	Quantidade
Wireless Switch - Fabricante: HP	2
Access Point - Fabricante: HP	37
Aeroporto de Teresina - Senador Petrônio Portella (SBTE)	Quantidade
Wireless Switch - Fabricante: HP	2
Access Point - Fabricante: HP	10
Aeroporto de Uberaba - Mário de Almeida Franco (SBUR)	Quantidade
Wireless Switch - Fabricante: HP	1
Access Point - Fabricante: HP	9
Telefonia IP	
Telefonia IP	Quantidade
Telefones IP	1200
Call Manager	4
Correio de Voz	1
Câmeras E-Cam	
Aeroporto Internacional de Brasília - Presidente Juscelino Kubitschek (SBBR)	Quantidade
Fabricante: AXIS	9
Fabricante: BOSH	2
Aeroporto Internacional de Confins/Tancredo Neves (SBCF)	Quantidade
Fabricante: AXIS	8
Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro/Galeão - Antonio Carlos Jobim (SBGL)	Quantidade

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

CSATACT201900056A

Fabricante: AXIS	16
Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro/Galeão - Antonio Carlos Jobim (SBGL)	Quantidade
Fabricante: AXIS	16
Aeroporto Internacional de São Paulo/Guarulhos - Governador André Franco Montoro (SBGR)	Quantidade
Fabricante: AXIS	19
Aeroporto do Rio de Janeiro - Santos Dumont (SBRJ)	Quantidade
Fabricante: AXIS	8
Aeroporto de São Paulo/Congonhas (SBSP)	Quantidade
Fabricante: AXIS	8
Aeroporto Internacional de Campinas/Viracopos (SBKP)	Quantidade
Fabricante: AXIS	8
Aeroporto Internacional de Salvador - Dep. Luís Eduardo Magalhães (SBSV)	Quantidade
Fabricante: AXIS	8
Aeroporto Internacional do Recife/Guararapes - Gilberto Freyre (SBRF)	Quantidade
Fabricante: AXIS	8
Aeroporto Internacional de Porto Alegre - Salgado Filho (SBPA)	Quantidade
Fabricante: AXIS	8
Aeroporto Internacional de Curitiba - Afonso Pena (SBCT)	Quantidade
Fabricante: AXIS	8
Aeroporto Internacional de Florianópolis/Hercílio Luz (SBFL)	Quantidade
Fabricante: AXIS	8
Aeroporto Internacional de Manaus - Eduardo Gomes (SBEG)	Quantidade
Fabricante: AXIS	8
Aeroporto Internacional de Belém/Val-de-Cans - Júlio Cezar Ribeiro (SBBE)	Quantidade
Fabricante: AXIS	8
Aeroporto Internacional de São Luis - Marechal Cunha Machado (SBSL)	Quantidade
Fabricante: AXIS	2
CFTV	
Ed. Infraero	
Fabricante: AXIS	26
Rede WAN Corporativa MPLS (Principal e Redundante)	
EMBRATEL	83
OI	41

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

CSATACT201900056A

INFOVIA 2

IV. VALOR PAGO

R$25.649.654,54 (vinte e cinco milhões e seiscentos e quarenta e nove mil e seiscentos e cinquenta e quatro reais e cinquenta e quatro centavos).

2. Atestamos, ainda, que a referida empresa atendeu às exigências contratuais estabelecidas, não havendo anotações que possam desaboná-la.

ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO
ANALISTA SUPERIOR III
COORDENAÇÃO DE PRODUÇÃO E SUPORTE

JOSE RENATO COUTO DE PONTES
GERENTE II
GERÊNCIA DE INFRAESTRUTURA DE TI

EDSON DONIZETTE BOLDEZAN
SUPERINTENDENTE I
SUPERINTENDENCIA DE TI

CSATACT201900056A

Assinado digitalmente por EDSON DONIZETTE BOLDEZAN em 07/01/2020 17:28:34.
Assinado com senha por ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO e JOSE RENATO COUTO DE PONTES em 07/01/2020 17:28:34.
Documento Nº: 850251-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÍNUOS | **Nº 0032-PS/2014/0001**

CONTRATANTE

EMPRESA BRASILEIRA DE INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA – INFRAERO
CNPJ/MF Nº: 00.352.294/0001-10 **DEPENDÊNCIA**: SEDE
ENDEREÇO: SCS QUADRA 04, BLOCO A, LOTE 58, EDIF. INFRAERO, 6º ANDAR, BRASÍLIA/DF, CEP: 70.304-902
REPRESENTANTES LEGAIS: Superintendente de Tecnologia da Informação: **ROOSEVELT BENVINDO DE OLIVEIRA,** CI nº 1.553.069 SSP/DF e CPF nº 778.024.541-15 e o Gerente de Produção e Suporte, **MARCIO ROGERIO LUCENA DA SILVA**, , CI nº 1451557 SSP/PI e CPF nº 818.037.023-20.

CONTRATATA

RAZÃO SOCIAL: GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.
CNPJ/MF Nº: 12.130.013/0001-64
ENDEREÇO: AV. YOJIRO TAKAOKA Nº4384, CONJ. 910 9ºANDAR, ED. SHOPPING SERVICE – ALPHAVILLE – SANTANA DE PARNAÍBA/SP – CEP: 06.541-038
SÓCIOS/COTISTAS: TBA HOLDING S.A., CNPJ Nº 03.985.274/0001-75 e MARIANA BONER LEO LACOMBE CI nº 1960686, SSP/DF E CPF/MF nº 720.502.171-53
REPRESENTANTES LEGAIS: ALEXANDRE GOMES DA SILVA ALVES, CI Nº 6.948.564 SSP/MG, CPF Nº 967.715.506-72 e **PAULO CÉSAR LOPES ZEREDO**, CI nº 619.657 SSP/DF, CPF/MF nº 040.971.838-69

OBJETO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE SUPORTE A INFRAESTRUTURA, SUPORTE A REDES E SEGURANÇA E SUPORTE A OPERAÇÃO E MONITORAMENTO DO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – TI DA INFRAERO/SEDE E SUPORTE DE APOIO (REMOTO E TELEFÔNICO) ÀS SUPERINTENDÊNCIAS REGIONAIS, AEROPORTOS, GRUPAMENTOS DE NAVEGAÇÃO AÉREA (GNAS) DA REDE CORPORATIVA DA INFRAERO E ESTAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES E DE TRÁFEGO AÉREO (EPTA).

PREÇO/VALOR DO CONTRATO/REGIME DE CONTRATAÇÃO

MENSAL R$ 302.748,72 (Trezentos e dois mil, setecentos e quarenta e oito reais e setenta e dois centavos)
GLOBAL ESTIMADO R$ 7.350.799,81 (Sete milhões, trezentos e cinquenta mil, setecentos e noventa e nove reais e oitenta e um centavos)
REGIME DE CONTRATAÇÃO: EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL

PRAZO

DURAÇÃO: 24 (VINTE E QUATRO) MESES
INÍCIO: a partir da expedição da Ordem de Serviço.

FONTE DE RECURSOS

RECURSOS: PRÓPRIOS
CÓDIGO ORÇAMENTÁRIO: 001.31105.038-1.20118-3

DOCUMENTAÇÃO

CONTRATAÇÃO DECORRENTE DE:	**DOCUMENTAÇÃO ANEXA:**
(X) PREGÃO ELETRÔNICO Nº 008/DALC/SEDE/2014	* TERMO DE REFERÊNCIA
* PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇO	* ATO DE DESIGNAÇÃO DA FISCALIZAÇÃO
* GARANTIA: ( ) APÓLICE ( ) FIANÇA BANCÁRIA ( ) DINHEIRO ( ) TÍTULO DA DÍVIDA PÚBLICA	

CONDIÇÕES

O PRESENTE CONTRATO É ASSINADO EM DUAS VIAS, DE IGUAL TEOR E FORMA, E REGER-SE-Á POR SEUS ANEXOS, CLÁUSULAS E CONDIÇÕES QUE SE SEGUEM E NORMAS EM VIGOR QUE LHE SÃO APLICÁVEIS, EM ESPECIAL AS DO REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA INFRAERO, DORAVANTE DENOMINADO SIMPLESMENTE REGULAMENTO, PUBLICADO NO DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO, DE 29/06/2009, SEÇÃO 1 PÁGS. 54 A 66, PELA LEI Nº 10.520/2002, DE 17 DE JUNHO DE 2002, PELO DECRETO Nº 5.450, DE 31 DE MAIO DE 2005, SUJEITANDO-SE, NO QUE COUBER, ÀS DISPOSIÇÕES DA LEI Nº 8.666/93, DE 21 DE JUNHO DE 1993 E LEI Nº 12.846/2013, DE 1º DE AGOSTO DE 2013 E ALTERAÇÕES POSTERIORES.

LOCAL/DATA/ASSINATURA

Brasília, 28 de março de 2014

ROOSEVELT BENVINDO DE OLIVEIRA
CONTRATANTE

MARCIO ROGERIO LUCENA DA SILVA
CONTRATANTE

ALEXANDRE GOMES DA SILVA ALVES
CONTRATADA

PAULO CÉSAR LOPES ZEREDO
CONTRATADA

TESTEMUNHA
Nome:
Cart. Ident.:

COO Cleber Gomes da Costa
Globalweb Outsourcing do Brasil S.A.
RG.: 1.636.314-SSP/DF
CPF.: 647.371.181-87

TESTEMUNHA
Nome:
Cart. Ident.:

Marco Túlio Gonçalves dos Santos
Coordenador de Suporte e Banco de Dados - TIPS-1

INFRAERO/SEDE - DFC

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1760

CONDIÇÕES CONTRATUAIS

1. OBJETO, REGIME DE CONTRATAÇÃO, PREÇO E CÓDIGO ORÇAMENTÁRIO

1.1. CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA EXECUTAR OS SERVIÇOS DE SUPORTE A OPERAÇÃO E MONITORAMENTO DO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – TI DA INFRAERO/SEDE E SUPORTE DE APOIO (REMOTO E TELEFÔNICO) ÀS SUPERINTENDÊNCIAS REGIONAIS, AEROPORTOS, GRUPAMENTOS DE NAVEGAÇÃO AÉREA (GNAS) DA REDE CORPORATIVA DA INFRAERO E ESTAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES E DE TRÁFEGO AÉREO (EPTA).

1.2. A contratação, objeto deste Contrato, será executada pelo regime de preço global.

1.3. O preço mensal contratual ajustado é de R$ 302.748,72 (trezentos e dois mil, setecentos e quarenta e oito reais e setenta e dois centavos) e global, para o período de 24 (vinte e quatro) meses, de R$ 7.350.799,81 (sete milhões, trezentos e cinquenta mil, setecentos e noventa e nove reais e oitenta e um centavos), já incluído o valor de R$ 29.500,53 (vinte e nove mil, quinhentos reais e cinquenta e três centavos) referente ao aviso prévio final deste contrato e o valor estimado de R$ 55.330,00 (cinquenta e cinco mil, trezentos e trinta reais) correspondente ao valor Adicional II.

1.4. As despesas decorrentes da contratação do objeto deste Contrato correrão por conta de recursos próprios da CONTRATANTE alocados no Código Orçamentário nº 001.31105.038-1.20118-3.

2. PRAZO CONTRATUAL E LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. O prazo contratual será de 24 (vinte e quatro) meses, contado a partir da data de expedição da Ordem de Serviço, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, como preconizado no inciso II do art. 111 do REGULAMENTO, a critério e conveniência da CONTRATANTE, mediante lavratura de correspondente Termo Aditivo ou Apostilamento, desde que mantidas todas as condições que propiciaram a habilitação da CONTRATADA e a classificação de sua Proposta de Preços no feito licitatório, e autorizado formalmente pela autoridade competente, atendidos os seguintes requisitos:

a) quando os serviços forem prestados regularmente;

b) a CONTRATADA não tenha sofrido qualquer punição de natureza pecuniária, exceto a decorrente do não cumprimento do prazo de entrega da garantia contratual;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1761

c) a Administração ainda tenha interesse na realização do serviço;

d) o valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração; e

d.1) o valor do contrato será considerado vantajoso para a Administração quando for igual ou inferior ao estimado pela Administração para a realização de nova licitação.

e) a CONTRATADA concorde expressamente com a prorrogação.

2.1.1 Na hipótese de aplicação de penalidade, com natureza pecuniária, à CONTRATADA, eventual prorrogação contratual dar-se-á apenas por meio de Termo Aditivo.

2.2. A expedição da Ordem de Serviço somente se efetivará após a publicação do extrato deste Contrato no Diário Oficial da União (DOU) e apresentação da garantia de execução do termo de contrato.

2.3. Os serviços deverão ser prestados nos endereços indicados abaixo, com observância das condições e prazos estabelecidos no termo de Referência, correndo por conta da CONTRATDA as despesas com os deslocamentos de seus profissionais:

Locais	Endereço
Ed. Infraero	SCS Qd. 04, Bl. "A", lote 58 – CEP: 70.304-902 – Brasília – DF;
Ed. Centro Oeste	SCS Qd. 04 - Bloco A - Ed. Centro Oeste n° 106/136
Ed. Araguaia	SCS Qd. 04 Bl. "A", lote 57 – CEP: 70.304-901– Brasília – DF;
Ed. Oscar Alvarenga	SCS Qd. 04, Bl. "A", lotes 17/18 – CEP: 70.313-915 – Brasília – DF;
Ed. Zarife	SCS Qd. 04, Bl. "A", ent. 94, lotes 22 a 24, 3° e 4° andares – CEP: 70.300-944 – Brasília – DF;
Ed. Sede	Estrada Parque Aeroporto, Setor de Concessionárias, lote 5, Edifício Sede – CEP: 71.608-900 – Brasília – DF

2.3.1 Os serviços serão executados excepcionalmente, nos Aeroportos descritos na cláusula 5.8.2.2 do Termo de Referência.

3. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

3.1. O pagamento dos serviços será vinculado mensuração/resultados alcançados e ao cumprimento dos Níveis de Serviço prescritos no item 6 – DA MENSURAÇÃO E PAGAMENTO POR RESULTADO do Termo de Referência;

INFRAERO/SEDE - DFCC

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1762

3.2. Mensalmente, até o dia 15 do mês da prestação dos serviços, deverão ser apresentados à FISCALIZAÇÃO, em meio físico e magnético, os documentos descritos nos subitens 3.1.1 a 3.1.5;

3.2.1 **Folha de pagamento** específica por contrato, relativa ao mês anterior ao da prestação dos serviços, nos termos da Lei 8.212, de 24/07/1991;

3.2.1.1 A Folha de Pagamento dos empregados utilizados nos serviços contratados deverá conter declaração firmada pelo representante da CONTRATADA e por seu contador, nos seguintes termos: "*Declaramos, sob as penas da lei, que esta folha de pagamento, pertinente ao mês ...., ano ...., contempla o nome de todos os trabalhadores utilizados na execução dos serviços ajustados no termo de contrato nº ...., todas as parcelas remuneratórias e que os correspondentes pagamentos foram realizados.*"

3.2.2 Guia de recolhimento do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS **(GRF/GFIP)** devidamente quitada, relativa ao mês anterior ao da prestação dos serviços;

3.2.3 **SEFIP**, incluindo a Relação de Empregados (**RE**) e o comprovante da declaração das contribuições a recolher à Previdência Social e a outras entidades e fundos por FPAS, bem como o **Protocolo de Envio de Arquivos** Conectividade Social;

3.2.3.1 Os valores constantes na GRF/GFIP e na GPS deverão corresponder aos informados na SEFIP;

3.2.3.2 A SEFIP/RE deverá ser preenchida com informações específicas dos trabalhadores segurados e alocados na execução dos serviços contratados, bem como, deverá apresentar a indicação da modalidade "*branco*" e conter o mesmo número do código de barras da GRF/GFIP;

3.2.3.3 O Protocolo de envio de arquivos Conectividade Social deverá conter os mesmos caracteres alfanuméricos constantes na SEFIP;

3.2.3.4 As empresas optantes pelo Imposto SIMPLES NACIONAL, apresentarão a(s) guia(s) de recolhimento GRF/GFIP e GPS na forma prevista nos itens 3.2.2., 3.2.3 e 3.2.4, **exceto** quanto aos itens subsidiados por lei específica.

INFRAERO/SEDE - DFCO

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1763

3.2.4 **Relação dos Trabalhadores com GRFF constante no arquivo SEFIP**, modalidade "*branco*" – Recolhimento aos FGTS e Declaração à Previdência, se houver demissão no período;

3.2.5 **Resumo das Informações à Previdência Social Constantes no Arquivo SEFIP do Tomador de Serviços/Obra** e Relação de Tomadores/Obras (**RET**), constando, respectivamente, mesmo número de código de barras constante na GRF/GFIP e mesmos caracteres alfanumérico constantes no Protocolo de Envio de Arquivos Conectividade Social.

3.3. Os documentos a que se referem os subitens 3.2.1 a 3.2.4 deverão ser apresentados originais ou fotocópias autenticadas em cartório. Os demais, conforme faculta o § 3° do art. 22 da Lei n° 9784/99, poderão ter suas cópias autenticados pela INFRAERO, mediante conferência com os documentos originais;

3.4. Por ocasião da liberação do pagamento referente à "INDENIZAÇÃO AO FINAL DO CONTRATO (Aviso Prévio ao Final do Contrato)", a CONTRATADA deverá apresentar os documentos referidos nos subitens 3.2.1 a 3.2.5, referentes ao último mês da prestação dos serviços, em meio físico e magnético;

3.5. A CONTRATANTE deverá observar os procedimentos da legislação em vigor relativos às normas gerais de tributação previdenciária e de arrecadação das contribuições sociais administradas pelo INSS, disponível no seguinte endereço: www.mpas.gov.br;

3.6. A Nota Fiscal de Prestação de Serviços deverá ser apresentada à FISCALIZAÇÃO, mensalmente, entre os dias 23 a 25 do mês da prestação dos serviços, compreendendo do primeiro ao último dia do mês;

a) Além da Nota Fiscal, deverá ser apresentada, neste período, em meio físico e magnético, Guia de Recolhimento de Encargos Previdenciários (**GPS**), referente ao recolhimento do INSS Patronal, Seguro de Acidente do Trabalho - SAT, entidades de terceiros (SENAC/SENAI, SESI/SESC, INCRA e SALÁRIO EDUCAÇÃO) e o INSS retido dos empregados, devidamente quitada, relativa ao mês anterior ao da prestação dos serviços.

3.7. Os prazos das ações de pagamento estão descritas na Tabela a seguir:

Ordem	Ações a serem tomadas	Responsáveis
Entre os dias 23 a 25 do mês da prestação dos serviços	Apresentação da Fatura e Nota Fiscal da CONTRATADA com todo o detalhamento dos serviços prestados e roteiros de atendimentos previstos e criados no mês;	Contratada
03 dias úteis após o item anterior	Prazo para o Gestor atestar e validar a Nota Fiscal, fazendo, se for necessário, os ajustes juntamente com a CONTRATADA;	Contratante
5° (quinto) dia útil do mês subsequente ao da efetiva prestação dos serviços	Prazo para pagamento da Nota Fiscal.	Contratante

INFRAERO/SEDE - DFC

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1764

3.7.1. Deverão ser entregues juntamente com a Nota fiscal para pagamento os comprovantes de cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscal, à FISCALIZAÇÃO, devidamente quitados;

3.8. A CONTRATADA, sem prejuízo do cumprimento das obrigações ajustadas no subitem 3.4 destas Condições Contratuais, deverá apresentar ao final deste Contrato, para a liberação do pagamento referente à parcela "INDENIZAÇÃO AO FINAL DO CONTRATO (Aviso Prévio ao Final do Contrato)", devolução do "Cartão de Identificação" de todos os seus empregados alocados na prestação dos serviços;

3.9. Em caso de desligamento de empregado alocado na prestação dos serviços, durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá comprovar, por ocasião da apresentação dos documentos referidos no subitem 3.1, o efetivo pagamento das obrigações trabalhistas daquele, em meio físico e magnético, por meio da cópia autenticada dos documentos mencionados nos subitens 3.9.1 a 3.9.3;

a) Termo de Rescisão do Contrato de Trabalho – TRCT, devidamente homologado pelo Sindicato da Categoria a que o empregado está vinculado ou pelo órgão regional do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE, caso o empregado possua vínculo empregatício com a empresa em período igual ou superior a 1 (um) ano ou outro período, conforme disposição da Convenção ou do Acordo Coletivo de Trabalho da Categoria;

b) Atestado de Saúde Ocupacional Demissional (ASO demissional);

c) Guia de Recolhimento Rescisório do FGTS - GRRF, caso a demissão do empregado ocorra por iniciativa do empregador.

3.10. Em caso de afastamento de empregado por licença médica, deverá ser apresentado, por ocasião da apresentação dos documentos referidos no subitem 3.2, cópia autenticada do atestado médico, em meio físico e magnético;

3.11. Quando da ocorrência das situações mencionadas nos itens 3.9 e 3.10 deverá ser apresentada documentação do empregado substituto, conforme relação constante nos subitens 7.1.2, alíneas "a" e "d" e 7.1.3;

3.12. A documentação de cobrança não aceita pela FISCALIZAÇÃO será devolvida à CONTRATADA para as devidas correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de 5 (cinco) dias úteis para pagamento a partir de sua reapresentação e assim sucessivamente;

a) A devolução da documentação de cobrança não aprovada pela FISCALIZAÇÃO não servirá de motivo para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços ou deixe de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados, contratados e/ou fornecedores;

INFRAERO/SEDE - DFCC

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1765

b) Eventuais acertos quanto a acréscimos ou supressões de valores deverão constar na Nota Fiscal de Prestação de Serviços do mês subseqüente.

3.13. A CONTRATANTE, sem prejuízo de exercer outras prerrogativas contratuais, poderá sustar o pagamento de qualquer Nota Fiscal de Prestação de Serviços apresentada pela CONTRATADA, no todo ou em parte, nas situações relacionadas nos subitens de 3.13.1 a 3.13.5;

3.13.1 Execução parcial ou defeituosa dos serviços;

3.13.2 Existência de débito da CONTRATADA para com a CONTRATANTE, quer proveniente da execução do presente Contrato ou de obrigações ajustadas em outros instrumentos;

3.13.3 Não cumprimento de obrigação contratual, hipótese em que o pagamento ficará retido até que a CONTRATADA atenda à cláusula infringida;

3.13.4 Descumprimento pela CONTRATADA de obrigações avençadas com terceiros que, eventualmente, possam prejudicar a execução dos serviços ou a CONTRATANTE;

3.13.5 Paralisação dos serviços por culpa da CONTRATADA.

3.14. De conformidade com o que determina a Circular nº 3290, de 05/09/2005, do Banco Central do Brasil, a CONTRATADA deverá informar no documento hábil de cobrança o nome completo da pessoa jurídica, o CNPJ ou CPF, nome do Banco, nº da Agência e nº da conta para depósito, pela CONTRATANTE, do crédito a que a CONTRATADA tem direito. Os dados retromencionados, obrigatoriamente, deverão ser da mesma pessoa física ou jurídica contratada.

3.15. Respeitadas as demais condições previstas nestas Condições Contratuais, em caso de atraso de pagamento motivado pela CONTRATANTE, o valor a ser pago será atualizado financeiramente desde a data prevista para o pagamento até sua efetivação, tendo como base o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA "*pro rata tempore*", mediante a aplicação da seguinte fórmula:

AF = $[(1 + IPCA/100)^{N/30} - 1] \times VP$, onde:

AF = Atualização Financeira;
IPCA = Percentual atribuído ao Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo
N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
VP = Valor da parcela a ser paga.

DFC - INFRAERO/SEDE

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1766

3.16. A CONTRATANTE fará a retenção, com repasse ao Órgão Arrecadador, de qualquer tributo ou contribuição determinada por legislação específica, sendo que a CONTRATANTE se reserva o direito de efetuá-la ou não nos casos em que for facultativo;

3.17. O pagamento pertinente a última parcela do preço mensal ajustado somente será liberado após a CONTRATADA ter cumprido integralmente todas as obrigações contratuais;

3.18. A CONTRATANTE, ocorrendo ordem judicial, expedida mediante "Mandado Judicial de Penhora de Crédito" reterá o valor determinado pelo Juiz e fará o correspondente depósito, comunicando o fato à CONTRATADA;

3.19. O pagamento do adicional de periculosidade constante do valor do contrato, quando aplicável, ficará condicionado à apresentação, pela CONTRATADA, do Laudo Técnico Pericial de Periculosidade, elaborado por engenheiro ou médico do trabalho, conforme estabelecido no art. 195 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT;

3.20. O presente Contrato se adequará de pronto às condições que vierem a ser baixadas pelo Poder Executivo ou Legislativo, no tocante à política econômica brasileira, se dela divergentes;

3.21. Acerca do componente de custo relativo ao "aviso prévio final de contrato", correspondente aos 7 (sete) dias não trabalhados pelo empregado terceirizado, a CONTRATANTE somente indenizará a CONTRATADA no último pagamento relativo ao contrato, no valor correspondente à comprovação da despesa custeada pela contratada com os empregados desligados no último mês de vigência do instrumento contratual, limitado ao valor previsto na proposta de preços. Sobre o valor apurado incidirá o percentual da Margem de Contribuição e Tributos incidentes sobre o Faturamento.

4. REPACTUAÇÃO DO PREÇO

4.1. O preço contratual poderá ser repactuado, observando-se o interregno mínimo de um ano, contado a partir da data do orçamento a que se referir a proposta, considerando-se como data do orçamento a data do acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, observando-se nas repactuações subseqüentes o prazo mínimo de um ano contado a partir da data do fato gerador da repactuação imediatamente antecedente;

4.1.1. Caso o Contrato abarque mais de uma categoria profissional, com datas-base diferenciadas, a data inicial para a contagem da anualidade será a data-base da categoria profissional que represente a maior parcela do custo de mão-de-obra da contratação pretendida.

INFRAERO/SEDE - DFCC

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1767

4.2. A CONTRATADA poderá exercer, perante a CONTRATANTE, seu direito à repactuação dos preços do contrato até a data da prorrogação contratual subseqüente;

a) Caso a CONTRATADA não requeira a repactuação e/ou não comprove o desequilíbrio contratual tempestivamente e seja prorrogado o Contrato sem pleiteá-la, ocorrerá a preclusão do direito de repactuar;

b) Caso as negociações para a celebração do acordo ou convenção coletiva de trabalho, ou a solução do dissídio coletivo eventualmente instaurado, se prolonguem por algum tempo após a data-base da categoria profissional abrangida pelo contrato administrativo e, nesse intervalo, a INFRAERO convoque a contratada para uma prorrogação contratual, caberá à contratada inserir no termo aditivo a ser celebrado cláusula por meio da qual resguarde seu direito à repactuação, a ser exercido tão logo disponha do instrumento relativo ao acordo ou à convenção devidamente registrado.

4.3. Na primeira repactuação, além do custo da mão-de-obra, poderão ser contemplados todos os componentes de custo deste Contrato, desde que tenham sofrido variação a partir da data de apresentação da proposta, mediante demonstração analítica dessa variação devidamente justificada e comprovada, de modo a que todos estejam atualizados na mesma data;

4.4. O novo pedido de repactuação poderá ser concedido depois de decorrido doze meses da data do fator gerador da repactuação imediatamente antecedente ou da data de indenização, conforme o caso;

4.5. Por ocasião do pleito de repactuação ou de revisão, a CONTRATADA deverá observar o seguinte:

a) requerimento, com vistas à majoração ou redução de preços;

b) demonstração de desequilíbrio, com a apresentação de duas planilhas de custos: uma do tempo atual e outra da época da proposta;

c) comprovação dos valores dos itens a serem revisados ou repactuados, feita através de diversos meios (revistas, periódicos, órgão públicos, etc), devendo haver compatibilidade e veracidade das informações apresentadas.

4.5.1 Constatada na instrução do processo ausência de elementos necessários e suficientes para a avaliação do pleito, exigidos no subitem 4.6 deste contrato, a dependência deve formalizar, prontamente, Ofício protocolado à empresa requerente, com o objetivo de elidir eventual direito de indenização pelo período em

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1768

que a INFRAERO não se pronunciou sobre a instrução do processo;

4.5.1.1 A correspondência estabelecerá que a CONTRATADA deve apresentar os dados adicionais em data não superior a cinco dias úteis a contar do recebimento da mencionada comunicação, e que o não cumprimento do prazo acarretará a análise do pleito tendo por base somente os documentos apresentados;

4.5.1.2 Complementada a documentação no prazo estabelecido pela INFRAERO, poderá ser considerada, para efeito de repactuação ou revisão, a data do pedido inicial protocolizado na dependência;

4.5.1.3 A CONTRATANTE poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela CONTRATADA.

4.5.2 É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva;

4.5.3 A repactuação ou revisão poderá ensejar a redução ou majoração do valor do contrato;

4.5.4 Não poderão ser admitidos como justificativas para embasar pleitos de repactuação contratual, eventuais reajustes salariais concedidos pela CONTRATADA a seus empregados, em razão de acordo ou convenção coletiva, cujos termos colidam com a política econômica do Governo Federal, ou que concedam aumentos salariais ou vantagens não praticadas por outros setores da economia.

4.6 A repactuação obedecerá aos preços praticados no mercado e, no que couber, a Resolução n° 10, de 08/10/96, expedida pelo então Conselho de Coordenação e Controle das Empresas Estatais, sendo a análise relativa a repactuação realizada com base na planilha admitindo-se a majoração com fundamento nos seguintes documentos/elementos:

a) remuneração de pessoal – acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho, devidamente registrada e arquivada no órgão regional ou nacional, conforme o caso, do Ministério do Trabalho, consoante o disposto no art. 614, *caput*, da CLT, com reflexos nos valores dos encargos sociais, margem de contribuição e impostos;

b) encargos sociais/trabalhistas - somente será permitida a alteração dos percentuais constantes da proposta da CONTRATADA quando alterada a legislação vigente;

INFRAERO/SEDE - DFCC

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1769

c) insumos:

c.1) encargos diretos (vale transporte, vale refeição/alimentação, cesta básica), com base no reajuste da tarifa de transporte, acordo ou convenção coletiva, devidamente registrada e arquivada no órgão regional ou nacional, conforme o caso, do Ministério do Trabalho, consoante o disposto no art. 614, caput, da CLT, ou cotação de valores de mercado, sendo este último utilizado em caráter excepcional, na ausência dos instrumentos anteriormente relacionados, tendo como percentual limitador o Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA);

4.7 A parte interessada manifestará expressa e fundamentadamente as razões da repactuação do preço que, se procedentes, observará os dispostos nos subitens 4.1, 4.2, 4.3 e 4.4 destas Condições Contratuais;

4.7.1 Caso ocorra atraso na data do registro da convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho ou, ainda, da sentença do dissídio transitada em julgado, o período compreendido entre a data da vigência do referido instrumento e a do efetivo registro será devido a título de indenização, desde que comprovado o efetivo pagamento aos empregados pela CONTRATADA durante o período;

4.8 As alterações dos valores contratuais, em função da repactuação, serão efetivadas mediante Termo Aditivo, que passará a produzir efeitos:

a) a partir da assinatura do termo aditivo;

b) em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou

c) em data anterior à repactuação, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão-de-obra e estiver vinculada a instrumento legal, acordo, convenção ou sentença normativa, podendo a data estipulada no instrumento para o início dos efeitos financeiros do reajuste salarial ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

4.9 Havendo atraso na efetivação da repactuação, por culpa da CONTRATANTE, o período compreendido entre a data da manifestação da CONTRATADA e da decisão da CONTRATANTE será retribuída a título de indenização, pago como reconhecimento de dívida;

4.10 A INFRAERO poderá também propor a repactuação ou revisão de preços à CONTRATADA, desde que se faça necessário recompor a equação do

INFRAERO/SEDE - DFCC

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1770

contrato em favor da Administração, para adequá-lo às reais condições ajustadas inicialmente.

5 ÓRGÃO DE FISCALIZAÇÃO

5.1. A FISCALIZAÇÃO representará a CONTRATANTE e terá as atribuições delegadas em Ato Administrativo específico e, ainda, as descritas nos subitens 5.1.1 a 5.1.10;

5.1.1. Agir e decidir em nome da CONTRATANTE, inclusive, para rejeitar os serviços executados em desacordo com os encargos constantes do Termo de Referência;

5.1.2. Certificar a documentação de cobrança correspondente, após constatar o fiel cumprimento dos serviços contratados e das demais condições contratuais;

5.1.3. Transmitir suas ordens e instruções por escrito, salvo em situações de urgência ou emergência, sendo, nestas hipóteses, reservado à CONTRATADA o direito de solicitar da FISCALIZAÇÃO, por escrito, a posterior confirmação de ordens ou instruções verbais recebidas;

5.1.4. Solicitar que a CONTRATADA, quando comunicada, afaste o seu empregado ou contratado que não esteja cumprindo fielmente o presente Contrato;

5.1.5. Avaliar os serviços previstos neste contrato, de acordo com os procedimentos constantes no Termo de Referência, com a aplicação das cominações previstas no Termo de Contrato, quando necessário;

5.1.6. Propor, nos termos contratuais, cominação(es) à CONTRATADA dando-lhe ciência do ato, por escrito, e, observando-se o ajuste constante do subitem 9.2 destas Condições Contratuais, comunicar a área de contratos da CONTRATANTE para que proceda a dedução da multa de qualquer crédito da CONTRATADA;

5.1.7. Instruir o(s) recurso(s) da CONTRATADA no tocante ao pedido de cancelamento de cominação(es), nos termos do subitem 9.2 destas Condições Contratuais;

5.1.8. Conferir os documentos listados nos subitens 3.1, 3.2 e 3.4 destas Condições Contratuais e somente liberar o pagamento quando os documentos estiverem corretos e, se for o caso, após ter glosado o valor que lhe for informado pelo Órgão Jurídico, nos termos do subitem 12.14 destas Condições Contratuais, pertinente à Reclamação Trabalhista proposta por empregado ou ex-empregado da CONTRATADA contra a CONTRATANTE;

INFRAERO/SEDE

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1771

5.1.8.1 Comunicada, pelo Órgão Jurídico da CONTRATANTE, a propositura de Reclamação Trabalhista, deduzir da correspondente documentação de cobrança mensal o valor do pedido feito pelo empregado ou ex-empregado da CONTRATADA ou, ainda, o pertinente ao depósito recursal;

5.1.9. Liberar os pagamentos somente após ter recebido da CONTRATADA os documentos relacionados nestas Condições Contratuais e desde que esta tenha cumprido as demais obrigações ajustadas neste Contrato;

5.1.10. Realizar, semestralmente, pesquisa, verificação e relatórios de avaliação e acompanhamento da CONTRATADA, exigindo documentação comprobatória da não existência de mão de obra forçada.

5.2. No exercício de suas atribuições fica assegurado à FISCALIZAÇÃO, sem restrição de qualquer natureza, o direito de acesso a todos os elementos e informações julgadas necessárias, relacionados com os serviços contratados.

6. DIREÇÃO TÉCNICA E PESSOAL DA CONTRATADA

6.1. A direção técnica e administrativa dos serviços, objeto deste Contrato, cabe à CONTRATADA, a qual responderá, na forma da lei, por qualquer imperfeição porventura constatada na sua execução;

6.1.1. A omissão, ainda que eventual, da FISCALIZAÇÃO no desempenho de suas atribuições, não eximirá a CONTRATADA da responsabilidade pela perfeita execução dos serviços contratados.

6.2. A CONTRATADA será representada por Preposto qualificado, o qual dirigirá os trabalhos e a representará legalmente, com amplos poderes para decidir, em seu nome, nos assuntos relativos aos serviços contratados.

6.2.1. A CONTRATADA comunicará prévia e expressamente à FISCALIZAÇÃO o nome do Preposto por ela indicado para ser aprovado pela CONTRATANTE; em caso de sua falta ou impedimento, o mesmo deverá ser substituído por outro, cujo nome será também comunicado, expressamente, à aprovação da FISCALIZAÇÃO.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. Além dos encargos de ordem legal e dos demais assumidos em outras cláusulas e documentos integrantes deste Contrato, e sem alteração do

INFRAERO/SEDE - DEC

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1772

preço ajustado, obriga-se, ainda, a CONTRATADA a atentar às ações descritas nos subitens 7.1.1 a 7.1.43.

7.1.1. Manter, durante a vigência do presente Instrumento, as mesmas condições que propiciaram a sua habilitação e qualificação no processo licitatório, inclusive a sua situação de Regularidade Jurídica, Fiscal e Trabalhista;

7.1.1.1 Visando ao cumprimento do inciso XIII do artigo 55 da Lei n.º 8.666/93, a INFRAERO verificará, trimestralmente a partir da expedição da Ordem de Serviço, a documentação de Regularidade Fiscal e Trabalhista da CONTRATADA, mediante consulta *on line* ao SICAF ou apresentação, pela CONTRATADA, das respectivas certidões, incluindo-se a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, podendo ainda a Fiscalização consultar por meio eletrônico (*internet*), para comprovação da real situação da CONTRATADA;

7.1.1.2 Constatada a irregularidade nas condições de habilitação, a FISCALIZAÇÃO deverá adotar os seguintes procedimentos:

7.1.1.2.1 Notificar a CONTRATADA sobre a ocorrência em questão, dando-lhe o prazo de 5 (cinco) dias úteis para regularizar a situação ou apresentar defesa escrita, sob pena de aplicação da penalidade de multa de 1% do valor global do contrato;

7.1.1.2.2 Aplicada a punição do subitem anterior, em caso de não acolhimento das razões da CONTRATADA, esta terá um prazo improrrogável de 45 (quarenta e cinco) dias corridos para regularizar sua situação, sob pena de dobra da multa por força de reincidência, bem como rescisão unilateral do contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento contratual;

7.1.1.2.3 Caso a CONTRATADA regularize sua situação, havendo novo exame das condições de regularidade e a CONTRATADA apresente o mesmo problema, o processo descrito nos subitens 7.1.1.2.1 e 7.1.1.2.2 ocorrerá novamente, com aplicação da multa em dobro.

INFRAERO/SEDE - DFCC

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1773

NOTA: A não apresentação de qualquer documento de obrigação da CONTRATADA, na data aprazada, não a desobriga do fiel cumprimento deste Contrato e nem a desonera de qualquer obrigação.

7.1.2 No início do contrato, a CONTRATADA se obriga a apresentar os seguintes documentos referentes aos empregados alocados nos serviços:

a) apólices de seguro de acidentes de trabalho dos empregados que direta ou indiretamente estão vinculados ao objeto do contrato pagos, cobrindo, particularmente, os casos de morte e invalidez permanente;

b) relação de todo pessoal envolvido nos serviços, constando as informações como a identificação do empregado com sua função/cargo;

c) Certidão de regularidade referente a Contribuição Sindical Anual da Categoria Econômica (Art. 579 c/c disposto nos §§ 3° e 4° do Art. 580 da CLT);

7.1.3 Apresentar, no ato em que requerer o "Cartão de Identificação" de seu empregado para prestar os serviços contratados, fotocópia autenticada do Contrato de Trabalho daquele a ser credenciado, bem assim, Declaração fornecida e assinada pelo mesmo, indicando a data de início da prestação dos serviços nas dependências da CONTRATANTE;

7.1.3.1. Quando do afastamento do credenciado das dependências da CONTRATANTE deverá ser devolvido o "Cartão de Identificação" e ser firmada Declaração pelo empregado ou ex-empregado da CONTRATADA atestando o período em que o mesmo prestou serviços à CONTRATADA nas dependências da CONTRATANTE.

NOTA - Os dados apostos na Declaração serão conferidos pela FISCALIZAÇÃO com os documentos em poder da CONTRATANTE para se certificar da veracidade dos mesmos.

7.1.4 Ressarcir à CONTRATANTE o valor correspondente a expedição do "Cartão de Identificação" para os seus empregados;

7.1.5 Cumprir rigorosamente as NORMAS DE ENGENHARIA DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO, emanadas da legislação pertinente, observando, no que couber, o MANUAL da CONTRATANTE de PROCEDIMENTOS DE

DFCC - INFRAERO/SEDE

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1774

SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO, cujo texto, na íntegra, encontra-se disponibilizado no seguinte endereço: http://licitacao.infraero.gov.br/portal_licitacao;

7.1.6 Executar os serviços objeto deste Contrato em conformidade com o Termo de Referência e com o Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo da Categoria indicada na licitação e, ainda, observar as instruções emitidas pela FISCALIZAÇÃO;

7.1.7 Admitir e dirigir, sob sua inteira responsabilidade, o pessoal capacitado e habilitado de que necessitar, em todos os níveis de trabalho, para a execução dos serviços, correndo por sua conta todos os encargos e obrigações de ordem trabalhista, previdenciária e civil, apresentando, ainda, à CONTRATANTE, sempre que solicitado, a relação atualizada desse pessoal;

7.1.8 Inteirar-se, junto à FISCALIZAÇÃO, dos detalhes de entrada e saída, nas áreas de execução dos serviços, de seu pessoal, equipamentos, materiais e demais pertences de sua propriedade, adotando as medidas de segurança exigidas;

7.1.9 Afastar dos locais de trabalho e substituir, dentro de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer empregado cuja atuação ou permanência prejudique o prosseguimento regular dos serviços ou cujo comportamento seja julgado inconveniente pela FISCALIZAÇÃO;

7.1.10 Manter no recinto do local da prestação dos serviços um livro denominado "Diário de Ocorrência", onde serão registrados pelas partes contratantes quaisquer fatos relativos aos serviços contratados. Os registros feitos receberão o visto do preposto da CONTRATADA e da FISCALIZAÇÃO e servirão para subsidiar a avaliação dos serviços prestados;

7.1.10.1. O Livro Diário de Ocorrência de que trata o subitem 7.1.10 fará parte integrante do processo de gestão de contrato em poder da CONTRATANTE.

7.1.11 Proibir que seus empregados ingressem em áreas estranhas aos locais de execução dos serviços sem antes certificar-se de já existir autorização expressa para tal e responsabilizar-se civilmente por todo e qualquer dano a que esses derem causa nesses locais, ainda que autorizados para neles adentrar;

7.1.12 Fornecer, a qualquer momento, todas as informações ou documentos impressos e digitalizados, de interesse para a execução dos serviços que a CONTRATANTE julgar necessários conhecer ou analisar;

INFRAERO/SEDE - DFCC

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1775

7.1.13 Facilitar o pleno exercício das funções da FISCALIZAÇÃO. O não atendimento das solicitações feitas pela FISCALIZAÇÃO será considerado motivo para aplicação das sanções contratuais. O exercício das funções da FISCALIZAÇÃO não desobriga a CONTRATADA de sua própria responsabilidade quanto à adequada execução dos serviços contratados;

7.1.14 Executar, às suas custas, os refazimentos dos serviços executados em desacordo com este Contrato e seus Anexos;

7.1.15 Responsabilizar-se pelas despesas decorrentes da rejeição de equipamentos, materiais ou serviços pela FISCALIZAÇÃO e pelos atrasos acarretados por esta rejeição, de acordo com as disposições deste Contrato;

7.1.16 Responsabilizar-se durante a execução dos serviços contratados por qualquer dano que, direta ou indiretamente, ocasionar a bens da CONTRATANTE ou sob sua responsabilidade, ou ainda de terceiros, nas áreas de execução dos mesmos;

7.1.16.1. Constatado dano a bens da CONTRATANTE ou sob a sua responsabilidade ou, ainda, a bens de terceiros, a CONTRATADA, de pronto, os reparará ou, se assim não proceder, a CONTRATANTE lançará mão dos créditos daquela para ressarcir os prejuízos de quem de direito.

7.1.17 Atentar quanto à seleção de seus empregados, mantendo-os, quando em serviço, bem apresentados e portando o "Cartão de Identificação";

7.1.18 Fiscalizar o pessoal que executar os serviços, direta ou indiretamente, no fiel cumprimento das normas impostas pela CONTRATANTE, ficando entendido que o seu descumprimento por quaisquer dessas pessoas acarretará o imediato afastamento do infrator;

7.1.19 Alocar na execução dos serviços somente trabalhador pertencente ao seu quadro funcional;

7.1.20 Sujeitar-se ao horário de trabalho que a CONTRATANTE adotar ou determinar, de acordo com as suas conveniências ou as necessidades dos serviços, sendo a alteração comunicada pela FISCALIZAÇÃO com uma antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas da data fixada para o início dos mesmos;

7.1.21 Suspender, imediatamente, o uso de materiais e/ou equipamentos impugnados pela FISCALIZAÇÃO, retirando-os dos locais de execução dos serviços;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1776

7.1.22 Atentar quanto aos requisitos de urbanidade e bom relacionamento de seus empregados no trato com o público em geral;

7.1.23 Manter atualizadas, junto aos órgãos competentes, as inscrições/registros específicos que a legitime a exercer os serviços objeto do presente Contrato, bem assim a contratar com a Administração Pública;

7.1.24 Pagar pontual e corretamente os salários e demais consectários a seus empregados, bem assim realizar os correspondentes recolhimentos aos órgãos arrecadadores das contribuições sociais, trabalhistas e fiscais;

7.1.25 Apresentar, de imediato, à CONTRATANTE cópia autenticada de toda alteração efetivada em seu Contrato Social, bem assim dos documentos de identificação pessoal dos Sócios ou Cotistas, Gestores e/ou Representantes (Carteira de Identidade e Cartão de Identificação do Contribuinte) e do correspondente comprovante de residência;

7.1.25.1 Em se tratando de Sociedade Anônima, apresentar, também, os documentos de eleição de seus Gestores e nova composição societária;

7.1.25.2 Os documentos relacionados no subitem 7.1.25 devem ser mantidos na CONTRATANTE, sempre atualizados.

7.1.26 Cumprir fielmente todas as obrigações assumidas neste Contrato e seus Anexos;

7.1.27 Encaminhar à FISCALIZAÇÃO, com antecedência de 30 (trinta) dias, a relação de empregados que fruirão férias no período subseqüente, assim como, daqueles que irão substituí-los;

7.1.28 Ministrar os cursos e treinamentos exigidos, bem como reciclagem aos seus empregados, sempre que determinado pela FISCALIZAÇÃO;

7.1.29 Fornecer toda a mão-de-obra, equipamentos, ferramentas e materiais necessários à execução dos serviços;

7.1.30 Cumprir rigorosamente os Termos do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo da Categoria indicada na licitação.

7.1.31 Nas contratações onde a obra ou serviço possa intervir na área de movimento, afetar a zona de proteção do aeródromo, interferir na operacionalidade dos serviços aeronáuticos, alterar a característica física e/ou operacional do aeroporto ou colocar

INFRAERO/SEDE - DFCC

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1777

em risco a segurança operacional do aeródromo, a Contratada deverá:

a) Ser membro ativo no trabalho de elaboração da AISO - Análise de Impacto sobre a Segurança Operacional e do PESO-OS - Procedimentos Específicos de Segurança Operacional para Obras e Serviços, das obras e serviços a serem executados, nas áreas/condições indicadas acima, mediante projetos aprovados pela área/órgão competente;

b) Fornecer documentos, desenhos, plantas e informações necessárias a elaboração da AISO e do PESO-OS;

c) Participar dos processos de elaboração da AISO e do PESO-OS relacionados com a execução da obra ou serviço nas áreas/condições indicadas acima e assumir as obrigações e responsabilidades de implantação de medidas mitigadoras que lhe forem atribuídas nesses processos, bem como os custos correspondentes;

d) Iniciar a obra ou serviço mediante a expressa aceitação dos respectivos AISO e PESO-OS pela Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, com imediata aplicação das ações definidas nesses documentos, que forem de sua responsabilidade;

e) Disponibilizar empregados, prepostos e/ou contratados por meio de relação de pessoas a ser encaminhada ao Gestor do Contrato para participar de palestra de explanação da AISO e do PESO-OS, simulação de resposta para retirada de equipamentos, simulação de evacuação de emergência, bem como outros treinamentos que forem requeridos pelo Operador Aeroportuário ou estabelecidos na AISO e no PESO-OS, arcando com os custos decorrentes;

f) Cumprir e fazer cumprir pelos seus empregados, prepostos e contratados as instruções de Segurança Operacional que forem expedidas pelo Operador Aeroportuário;

g) Observar requisitos de Segurança Operacional vigentes para todas as atividades operacionais do aeroporto, garantindo que a execução da obra ou serviço seja realizada de maneira segura em relação aos empregados, usuários da dependência e de terceiros, tomando as seguintes precauções necessárias:

g.1) confeccionar e utilizar sistemas de isolamento, sinalização e iluminação das áreas de execução da obra ou serviço, de forma a atender os requisitos de Segurança Operacional do aeroporto, sendo que seu

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1778

projeto deverá ser aprovado pelo Operador Aeroportuário;

g.2) os materiais a serem utilizados para isolamento, sinalização e iluminação relacionados à execução da obra ou serviço deverão ser frangíveis, fixados de maneira adequada e deverão ser submetidos à prévia aprovação do Operador Aeroportuário.

h) Relatar, a qualquer tempo, através de seu preposto ou da própria contratada as condições inseguras, que porventura existirem, ao Gestor do Contrato ou ao Responsável pelo Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional – SGSO do aeroporto;

i) Adotar materiais, métodos e tecnologias, nos processos operacionais, adequados à execução do objeto contratado, levando em consideração a segurança das operações do aeroporto e a legislação da ANAC, submetendo a análise prévia e parecer do Responsável pelo SGSO do aeroporto;

j) Cumprir rigorosamente as Normas de Segurança Operacional, emanadas pela ANAC, em legislação pertinente.

7.1.32 Creditar os salários nas contas bancárias dos empregados, em agências localizadas na cidade local da prestação dos serviços, salvo se opção em contrário do empregado;

7.1.33 Providenciar, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados da assinatura do contrato, cartão cidadão expedido pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados;

7.1.34 Providenciar, junto ao INSS, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados da assinatura do contrato, senha para todos os empregados com o objetivo de acessar o Extrato de Informações Previdenciárias;

7.1.35 Providenciar, quando solicitado pela CONTRATANTE, no prazo de 15 (quinze) dias, a seguinte documentação adicional:

a) extratos de Informações Previdenciárias e de depósitos do Fundo de Garantia e Tempo de Serviço – FGTS de seus empregados, bem como quaisquer outros documentos que possam comprovar a regularidade trabalhista e fiscal da CONTRATADA;

b) cópia dos respectivos comprovantes de depósitos bancários relativos aos créditos dos salários dos seus empregados;

INFRAERO/SEDE - DFC

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1779

c) os comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, auxílio-alimentação, etc.), a que estiver obrigada por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado;

d) comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem previstos em lei;

e) registro de Frequência (Folha de Ponto ou Cartão de Ponto), bem como contracheque dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado.

7.2 Se a CONTRATANTE relevar o descumprimento no todo ou em parte de quaisquer obrigações da CONTRATADA, tal fato não poderá liberar, desonerar ou de qualquer modo afetar ou prejudicar essas mesmas obrigações, as quais permanecerão inalteradas como se nenhuma omissão ou tolerância houvesse ocorrido.

8 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1 Sem prejuízo de suas prerrogativas contratuais, constituem-se obrigações da CONTRATANTE:

8.1.1 Efetuar à CONTRATADA os pagamentos nas condições estabelecidas neste Instrumento;

8.1.2 Fornecer, quando detiver, outras informações que se fizerem necessárias à execução dos serviços;

8.1.3 Indicar, se necessário, local para a CONTRATADA depositar materiais e equipamentos, bem assim para atender as necessidades básicas de seus empregados.

9 COMINAÇÕES

9.1 Sem prejuízo das sanções ajustadas na Cláusula Décima destas Condições Contratuais, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior devidamente comprovados e aceitos pela CONTRATANTE, à CONTRATADA poderão ser aplicadas, garantida a prévia defesa, as penalidades descritas nos subitens 9.1.1 a 9.1.5;

9.1.1 Advertência por escrito;

9.1.2 Multa sobre o valor mensal deste Contrato, conforme a tabela de que trata o Anexo deste Instrumento;

INFRAERO/SEDE - DFCC

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1780

9.1.3 Rescisão contratual e multa de 10% (dez por cento) do valor total mensal deste Contrato, quando a falta, no entender da CONTRATANTE justificar a adoção destes atos, podendo ainda ficar impedida de licitar e contratar com a Administração Pública Federal e ser descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do artigo 4º da Lei nº 10.520/2002, de 17 de julho de 2002, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Contrato e das demais cominações legais;

9.1.4 Responder por perdas e danos ocasionados à CONTRATANTE, os quais serão apurados em competente processo, levando-se em conta as circunstâncias que tenham contribuído para a ocorrência do fato;

9.1.5 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem 9.1.3.

9.2 Serão aplicadas as sanções previstas na Lei 12.846/2013 à Contratada que:

a) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;

b) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;

c) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou

d) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a Administração Pública.

9.3 A CONTRATADA, notificada da cominação que poderá lhe ser aplicada, terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da Notificação, para apresentar defesa prévia;

9.3.1 Da decisão da FISCALIZAÇÃO sobre a aplicação da multa contratual caberá recurso, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data de ciência da decisão;

9.3.2 A autoridade competente, ouvida a FISCALIZAÇÃO, decidirá pela procedência ou não do Recurso; a decisão deverá ser comunicada formalmente à CONTRATADA.

DFC - INFRAERO/SEDE

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1781

9.4 O valor da multa aplicada, após esgotado o prazo recursal ou se interposto recurso no prazo regulamentar e for o mesmo improvido, será deduzido do primeiro pagamento que a CONTRATADA fizer jus. Caso o crédito da CONTRATADA junto à CONTRATANTE seja insuficiente para cobrir o valor da penalidade aplicada, o mesmo poderá ser deduzido da Garantia de Cumprimento do Contrato ou cobrado mediante competente processo judicial.

10 RESCISÃO E CONSEQÜÊNCIAS

10.1 A inexecução, total ou parcial, deste Contrato dará ensejo a sua rescisão por justa causa e acarretará as conseqüências previstas neste Instrumento e na legislação pertinente;

10.2 Sem prejuízo de outras sanções, constituem motivos para rescisão por justa causa deste Contrato, pela CONTRATANTE as situações descritas nos subitens 10.2.1 a 10.2.17;

10.2.1 A paralisação injustificada dos serviços;

10.2.2 O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;

10.2.3 A subcontratação, ainda que parcial, dos serviços objeto deste Contrato, sem a prévia e expressa autorização da CONTRATANTE;

10.2.4 A cessão ou transferência do presente contrato;

10.2.5 O desatendimento às determinações da FISCALIZAÇÃO designada para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços;

10.2.6 O cometimento reiterado de faltas na execução dos serviços;

10.2.7 A decretação de falência, o pedido de recuperação judicial ou extrajudicial;

10.2.8 A dissolução da sociedade;

10.2.9 A alteração societária que modifique a finalidade ou o controle acionário ou, ainda, a estrutura da CONTRATADA que, a juízo da CONTRATANTE, inviabilize ou prejudique a execução deste Contrato;

10.2.10 O protesto de títulos ou a emissão de cheques sem a suficiente provisão de fundos que caracterizem a insolvência da CONTRATADA;

INFRAERO/SEDE - DFCC

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1782

10.2.11 A prática de qualquer ato que vise fraudar ou burlar o fisco ou órgão/entidade arrecadador/credor dos encargos sociais e trabalhistas ou de tributos;

10.2.12 O descumprimento de quaisquer das condições ajustadas neste Contrato;

10.2.13 A utilização pela CONTRATADA de mão-de-obra de menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e menores de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendizes, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal (Emenda Constitucional nº 20, de 1998);

10.2.14 O conhecimento, ainda que, "a posteriori", de fato ou ato que afete a idoneidade da CONTRATADA ou de seus sócios/cotistas ou de seus gestores ou ainda de seus representantes;

10.2.15 Razões de interesse público;

10.2.16 Ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovado, impeditivo da execução deste Contrato;

10.2.17 Implementação da substituição dos serviços terceirizados por empregados do quadro próprio da INFRAERO, na forma da Cláusula 9ª do Termo de Ajustamento de conduta firmado entre a INFRAERO e o Ministério Público Federal, em 22/02/2006. A rescisão se dará mediante prévio e expresso aviso de 60 (sessenta) dias.

10.3 Constituem motivos para rescisão deste Contrato, pela CONTRATADA, as situações descritas nos subitens 10.3.1 a 10.3.4;

10.3.1 A supressão de serviços, por parte da CONTRATANTE, sem anuência da CONTRATADA, acarretando modificações do valor inicial deste Contrato, além do limite permitido em lei;

10.3.2 A suspensão de sua execução, por ordem escrita da CONTRATANTE, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra ou, ainda, por força de ato governamental;

10.3.3 O atraso superior a 90 (noventa) dias nos pagamentos devidos pela CONTRATANTE relativos aos serviços já recebidos e corretamente faturados;

10.3.4 A ocorrência de caso fortuito ou de força maior.

INFRAERO - DFCC

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1783

10.4 Nos casos relacionados nos subitens 10.3.1 a 10.3.3 destas Condições Contratuais, a CONTRATADA será ressarcida dos eventuais prejuízos sofridos, desde que regularmente comprovados, tendo, ainda, direito a:

10.4.1 devolução da Garantia de Cumprimento do Contrato prestada;

10.4.2 recebimento dos valores dos serviços que executou, desde que aceitos, até a data da rescisão deste Contrato, porventura ainda não pagos.

10.5 A rescisão deste Contrato, efetivada pela CONTRATANTE, com base no ajuste constante nos subitens 10.2.1 a 10.2.14 destas Condições Contratuais acarreta as conseqüências descritas nos subitens 10.5.1 a 10.5.5, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste Contrato e em lei;

10.5.1 Assunção imediata, pela CONTRATANTE, dos serviços objeto deste Contrato, no estado em que se encontram, por ato próprio seu;

10.5.2 Ocupação e utilização, pela CONTRATANTE, das instalações, dos equipamentos, dos materiais e do pessoal empregado na execução dos serviços indispensáveis a sua continuidade, os quais serão devolvidos ou ressarcidos posteriormente à CONTRATADA, mediante avaliação prévia, nos termos do subitem 10.8 destas Condições Contratuais;

10.5.3 Execução, imediata, da Garantia de Cumprimento do Contrato constituída para se ressarcir de danos, inclusive multas aplicadas;

10.5.4 Retenção dos créditos decorrentes deste Contrato, até o limite dos prejuízos causados pela CONTRATADA;

10.5.5 Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Federal e será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do artigo 4º da Lei nº 10.520/2002, de 17 de julho de 2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e das demais cominações legais.

10.6 A rescisão deste Contrato, por iniciativa da CONTRATANTE ou da CONTRATADA não impedirá que a CONTRATANTE dê continuidade à execução dos serviços mediante a contratação de terceiros;

10.7 A rescisão fundamentada em razões de interesse público ou na ocorrência de caso fortuito ou de força maior dará à CONTRATADA o direito a liberação da Garantia de Cumprimento do Contrato e ao recebimento do(s) valor(es) pertinente(s) aos serviços executados e aceitos;

DFCC INFRAERO

10.8 Ocorrendo a rescisão deste Contrato, a CONTRATANTE constituirá Comissão para arrolamento da situação dos serviços, no momento da sua paralisação, e concederá prazo corrido de 48 (quarenta e oito) horas para que a CONTRATADA indique seu representante;

10.8.1 Vencido o prazo e não indicando a CONTRATADA o seu representante ou não comparecendo o indicado para execução dos trabalhos, a Comissão fará o respectivo arrolamento. Em quaisquer das hipóteses, as partes declaram aceitar incondicionalmente o relatório de arrolamento feito.

10.9 Caso não convenha à CONTRATANTE exercer o direito de rescindir este Contrato, quando a ação ou omissão da CONTRATADA justificar essa medida, poderá suspender a execução do mesmo, a seu exclusivo critério, sustando o pagamento da Nota Fiscal de Serviços e sua correspondente Fatura e/ou intervindo na execução dos serviços, da maneira que melhor atenda aos seus interesses, até que a CONTRATADA cumpra integralmente a condição contratual infringida.

10.10 É facultado a qualquer uma das partes rescindir o presente Instrumento, sem direito a qualquer compensação ou indenização, mediante prévio e expresso aviso de 60 (sessenta) dias, desde que haja conveniência para a CONTRATANTE;

10.10.1 O eventual exercício da rescisão facultada não eximirá as partes do fiel cumprimento, no decurso do prazo de aviso de 60 (sessenta) dias, das Cláusulas e Condições ajustadas no presente Instrumento;

10.10.2 O pedido de rescisão feito pela CONTRATADA somente será aceito se aquela não estiver inadimplente junto a CONTRATANTE.

10.11 A inobservância dos prazos fixados para apresentação da garantia complementar, na situação prevista no subitem 12.17.3, acarretará a aplicação de multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2,5% (dois e meio por cento);

10.11.1 O atraso superior a 15 (quinze) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato, por descumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas deste contrato, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666/93.

11 FORÇA MAIOR OU CASO FORTUITO

11.1 Constitui motivo de força maior ou caso fortuito para justificativa de atraso ou falta cometida por qualquer uma ou ambas as partes CONTRATANTES aos termos do presente Instrumento os fatos fora de

DFCC INFRAERO/SEDE

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1785

seu controle, nos termos do Art. 393 do Código Civil Brasileiro, desde que essas causas afetem, diretamente, os serviços contratados.

12 DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

12.1 Os casos omissos neste Contrato serão resolvidos pela legislação aplicável à espécie, em especial pelo Regulamento de Licitações e Contratos da CONTRATANTE;

12.2 Se qualquer das partes tiver de ingressar em juízo para compelir a outra ao cumprimento de quaisquer condições contratuais, a parte vencida, além de suportar os encargos judiciais e a sucumbência, responderá por perdas e danos à parte prejudicada, devendo indenizá-la no valor equivalente ao prejuízo sofrido mais o que razoavelmente deixou de lucrar;

12.3 A Infraero é signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção, e adota como política interna o seguinte princípio: "Conduzir nossos negócios com transparência e integridade, comprometida com a manutenção de um ambiente empresarial ético, combatendo o conflito de interesses, todas as formas de atos ilícitos e/ou corruptos e reprimindo exemplarmente qualquer manifestação contrária aos princípios éticos preconizados;

12.4 Se qualquer das partes CONTRATANTES relevar alguma eventual falta relacionada com a execução deste Contrato, tal fato não significa liberação ou desoneração a qualquer delas para o cometimento de outras;

12.5 No caso de ocorrer greve entre os empregados da CONTRATADA, cabe a ela resolver imediatamente a pendência ou submeter o assunto à Justiça do Trabalho, suportando integralmente o eventual ônus da decisão;

12.6 À CONTRATADA é vedado prestar informações a terceiros sobre a natureza ou andamento dos serviços objeto do presente Contrato ou divulgá-los por meio da imprensa escrita, falada, televisada e/ou outro meio qualquer de divulgação pública, salvo autorização expressa da CONTRATANTE;

12.7 A CONTRATADA não poderá autorizar a visita aos locais de execução dos serviços de pessoas estranhas aos mesmos, salvo autorização expressa da CONTRATANTE;

12.8 A CONTRATANTE reserva a si o direito de introduzir modificações na execução dos serviços, sempre que julgar necessário. No exercício deste direito, porém, a CONTRATANTE se empenhará no sentido de evitar prejuízos à CONTRATADA;

DFCC INFRAERO/SEDE

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1786

12.9 É vedado à CONTRATADA negociar duplicatas ou qualquer outro título cambial emitido contra a CONTRATANTE ou dar em garantia o presente Contrato;

12.9.1 O descumprimento desta condição contratual ensejará a aplicação das cominações ajustadas neste Instrumento.

12.10 Os documentos discriminados neste Contrato e os que vierem a ser emitidos pelas partes, em razão deste, o integrarão para todos os fins de direito, independente de transcrição, e lhe serão anexos;

12.11 Compete à CONTRATANTE dirimir divergência, de qualquer natureza, havida entre os documentos integrantes deste Instrumento;

12.11.1 No caso de eventual divergência entre este Contrato e seus Anexos, prevalecerão as disposições do Instrumento Contratual.

12.12 As partes considerarão completamente cumprido este Contrato no momento em que todas as obrigações aqui estipuladas estiverem efetivamente satisfeitas, nos termos de direito e aceitas pela CONTRATANTE;

12.13 Toda mão-de-obra utilizada pela CONTRATADA na prestação dos serviços não terá qualquer vínculo com a CONTRATANTE;

12.13.1 A CONTRATADA, nos termos do Art. 125 do Regulamento de Licitações e Contratos da CONTRATANTE e da Lei nº 8.666/93, reconhece que é de sua exclusiva responsabilidade todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do presente Contrato.

12.14 Ocorrendo a propositura de Reclamação Trabalhista por empregado ou ex-empregado da CONTRATADA alocado na execução dos serviços objeto deste Instrumento e na qual seja citada a CONTRATANTE na condição de reclamada ou litisconsorte passiva, fica a CONTRATANTE autorizada a fazer a retenção do valor da Ação da Sentença prolatada em primeiro grau e dos pertinentes aos depósitos judiciais de qualquer crédito da CONTRATADA ou, se insuficiente este, da Garantia de Cumprimento do Contrato, até o trânsito em julgado da lide, cujos fatos serão levados ao conhecimento da FISCALIZAÇÃO pelo Órgão Jurídico da CONTRATANTE;

12.14.1 Caso a propositura de Reclamação Trabalhista ocorra nos 3 (três) últimos meses de vigência do contrato, a retenção será de 100% (cem por cento) do valor reclamado, salvo se houver processo para prorrogação da vigência contratual;

12.14.2 Sendo julgada procedente a Reclamação Trabalhista, o valor retido será destinado à satisfação da condenação, obrigando-se,

DFCC INFRAERO/SEDE

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1787

ainda, a CONTRATADA a complementar o valor devido ao empregado, caso a retenção seja insuficiente;

12.14.3 Sendo julgada improcedente a Reclamação Trabalhista, depois de transitada em julgado a decisão, o valor reclamado e retido em espécie será devolvido à CONTRATADA atualizado com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA "pro rata tempore" pela fórmula prevista nas condições deste instrumento contratual, exceto o pertinente aos depósitos recursais, os quais serão devolvidos nos termos do subitem 12.13.4 destas Condições Contratuais;

12.14.4 Os valores relativos aos depósitos recursais serão considerados como parte do pagamento de indenização trabalhista do processo correspondente ao depósito; caso a CONTRATANTE seja excluída do feito em Instância Superior, o quantum dos depósitos recursais será devolvido à CONTRATADA quando de sua liberação e no mesmo valor liberado.

12.15 A CONTRATADA tendo visitado os locais onde serão executados os serviços objeto deste Contrato, declara que se inteirou acerca dos aspectos operacionais, técnicos e administrativos e das condições que influirão na execução dos mesmos, não lhe ocorrendo dúvidas quanto às implicações relacionadas com os trabalhos que se desenvolverão nos referidos locais;

12.16 Para atendimento do Acórdão nº 2.961/2004 – TCU – 1ª Câmara, os empregados alocados para a prestação de serviços objeto deste Contrato não poderão ter parentesco com empregados da CONTRATANTE na linha reta ou colateral, natural ou por afinidade, até o 4º grau;

12.16.1 A CONTRATADA deverá exigir de seu empregado, sob penas da lei, declaração de que não possui parentesco com empregados da CONTRATANTE na linha reta ou colateral, natural ou por afinidade, até o 4º grau.

12.17 Garantias:

12.17.1 A CONTRATADA apresentou antes da assinatura deste Contrato, "Garantia de Cumprimento do Contrato", correspondente a 5% (cinco por cento) do seu valor global (importância segurada), com prazo de vigência não inferior ao prazo de vigência do contrato, acrescido de noventa dias para recebimento definitivo, numa das modalidades indicadas no subitem 17.1.1 do instrumento convocatório que precedeu este Contrato, sob pena de aplicação das cominações previstas neste instrumento;

12.17.1.1 caso faça a opção pela caução em títulos da dívida pública, a licitante deverá transferir a posse dos títulos

DFCC INFRAERO/SEDE

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1788

para a INFRAERO até o adimplemento da obrigação contratual ou satisfação da sanção.

12.17.2 Ocorrendo a rescisão unilateral e injustificada do Contrato, a INFRAERO executará a garantia prestada pela CONTRATADA;

12.17.3 Acrescido o valor inicial deste Contrato, a CONTRATADA fica obrigada a apresentar garantia complementar, sem considerar o somatório do prazo/valor do Termo anterior, no mesmo percentual e/ou prazo pactuados, no ato da assinatura do correspondente Termo Aditivo;

12.17.4 Prorrogado este Contrato, a CONTRATADA fica obrigada a apresentar garantia complementar, sem considerar o somatório do prazo/valor do Termo anterior, no mesmo percentual e/ou prazo pactuados no ato da assinatura do correspondente Termo Aditivo. Considerando a não utilização do Aviso Prévio Final de Contrato na vigência anterior, o valor correspondente ao referido adicional deverá compor a base de cálculo da garantia de execução do contrato a ser apresentada pela CONTRATADA;

12.17.5 A garantia prestada assegura o pleno cumprimento, pela CONTRATADA, das obrigações contraídas neste Contrato, bem assim a: ressarcir a CONTRATANTE de quaisquer prejuízos decorrentes de sua rescisão unilateral e injustificada; cobrir obrigações trabalhistas não honradas pela CONTRATADA; cobrir multas que vierem a ser aplicadas em decorrência de rescisão contratual ou aplicadas por descumprimento de quaisquer outras obrigações contratuais; cobrir perdas e danos causados à CONTRATANTE; ressarcir a CONTRATANTE nos valores pertinentes à condenação definida pela Justiça do Trabalho, por responsabilidade subsidiária como segunda reclamada e/ou cobrir valores de depósitos judiciais;

12.17.6 Ressalvados os casos previstos nos subitens precedentes deste Instrumento, a garantia será liberada após a integral execução deste Contrato, em até noventa dias, mediante requerimento à CONTRATANTE, acompanhado do Termo de Recebimento e Aceitação dos Serviços e da apresentação dos documentos relacionados abaixo, expedidos após a data de encerramento do contrato, desde que a CONTRATADA tenha cumprido todas as obrigações contratuais.

a) Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União ou Certidão Conjunta Positiva com Efeitos de Negativa, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), da sede da CONTRATADA;

DFCC INFRAERO/SEDE

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1789

b) Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (CRF), da sede da CONTRATADA;

c) Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros, expedida pela RFB, da sede da CONTRATADA;

d) Certidão de Regularidade para com a Fazenda Estadual, da sede da CONTRATADA;

e) Certidão de Regularidade para com a Fazenda Municipal, da sede da CONTRATADA;

f) a garantia quando prestada em dinheiro, respeitadas as demais condições contratuais, será liberada e acrescida do valor correspondente à atualização pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, "pro rata tempore", de acordo com a fórmula estabelecida no subitem 3.15 destas Condições Contratuais, entre a data em que foi prestada e a da liberação.

12.17.7 quando for oferecida pela CONTRATADA garantia sob a forma de seguro, a execução do mesmo estará vinculada aos atos praticados pela CONTRATADA, que lhe derem causa, cabendo à FISCALIZAÇÃO providenciar a notificação extra-judicial da CONTRATADA para cumprimento de suas obrigações, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas. No caso do não comparecimento da CONTRATADA para o adimplemento de suas obrigações, a notificação extra-judicial deverá ser enviada à seguradora juntamente com o pedido de pagamento da apólice;

12.17.8 Se o valor da Garantia de Execução do Contrato for usado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, inclusive indenização a terceiros, a CONTRATADA deverá proceder a respectiva reposição, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data que for efetivamente notificada pela CONTRATANTE.

12.18 Fica autorizada a CONTRATANTE a glosar da Nota Fiscal de Prestação de Serviços e da correspondente Fatura, emitidas pela CONTRATADA, todos os valores correspondentes a multas aplicadas ou quaisquer serviços não realizados e/ou insumos não utilizados nos serviços contratados;

12.19 A pedido da parte interessada, findo este Contrato e desde que este tenha sido fielmente cumprido, a CONTRATANTE emitirá atestado à CONTRATADA e/ou ao seu Responsável Técnico;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1790

12.20 O não pagamento ou recolhimento pela CONTRATADA, nas datas aprazadas, das obrigações trabalhistas, sociais e tributárias, componentes da planilha de preços, cujos valores tenham sido pagos pela CONTRATANTE, constitui-se em crime de apropriação indébita, caso em que a CONTRATANTE, garantido o contraditório e o direito a ampla defesa, comunicará, de imediato, a ocorrência ao Ministério Público Federal, requerendo a promoção da Ação Penal para a apuração de responsabilidade criminal;

13 DO FORO CONTRATUAL

13.1 Fica eleito o foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, em Brasília, como o competente para dirimir quaisquer questões advindas da aplicação deste Instrumento, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

13.2 E, assim, por estarem as partes justas e acordadas, lavram e assinam este Contrato, em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas, para que produza seus jurídicos efeitos.

Brasília (DF), 28 DE maio DE 2014.

ROOSEVELT BENVINDO DE OLIVEIRA
CONTRATANTE

MARCIO ROGERIO LUCENA DA SILVA
CONTRATANTE

ALEXANDRE GOMES DA SILVA ALVES
CONTRATADA

PAULO CÉSAR LOPES ZEREDO
CONTRATADA

TESTEMUNHA
NOME:
C.IDENT.:

COO Cleber Gomes da Costa
Globalweb Outsourcing do Brasil S.A.
RG.: 1.638.314.SSP/DF
CPF.: 827.577.121-87

TESTEMUNHA
NOME:
C.IDENT.:

Marco Túlio Gonçalves dos Santos
Coordenador de Suporte e Banco de Dados – TIPS-1

DECEA INFRAERO/SEDE

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1791

ANEXO DO CONTRATO Nº_____

Para efeito de aplicação de multas, às infrações especificadas no Termo de Referência são atribuídos graus, conforme Tabela abaixo, cujo percentual correspondente será aplicado sobre o valor mensal do contrato:

TABELA DE MULTAS	
GRAU (*GM*)	**CORRESPONDÊNCIA**
1	1,00%
2	2,00%
3	3,00%
4	4,00%
5	5,00%
6	6,00%
7	7,00%
8	8,00%
9	9,00%
10	10,00%
Fórmula : $G_M = G_i + G_F$	

Legenda:

Grau de Multa (G_M) = grau obtido pela soma das variáveis de incidência e período da infração cometida, conforme especificado no Termo de Referência da Contratação.

Grau de Incidência (Gi) = grau obtido considerando a variável incidência da infração cometida, conforme especificado no Termo de Referência da Contratação.

Grau de Frequência (G_F) = grau obtido considerando a variável período da infração cometida, conforme especificado no Termo de Referência da Contratação.

DFCC INFRAERO

TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE SUPORTE A INFRAESTRUTURA, SUPORTE A REDES E SEGURANÇA E SUPORTE A OPERAÇÃO E MONITORAMENTO DO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - TI DA INFRAERO/SEDE E SUPORTE DE APOIO (REMOTO E TELEFÔNICO) ÀS SUPERINTENDÊNCIAS REGIONAIS, AEROPORTOS, GRUPAMENTOS DE NAVEGAÇÃO AÉREA (GNAS) DA REDE CORPORATIVA DA INFRAERO E ESTAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES E DE TRÁFEGO AÉREO (EPTA)

Brasília, Janeiro de 2014

Termo de Referência

CONTROLE DE REVISÕES	

ELABORADO: Uendel da Silva Tavares	**MATRÍCULA:** 14.432-44	**RUBRICA:**
VALIDADO: José Artur Matias Filho	**MATRÍCULA:** 1.960-40	**RUBRICA:**
APROVADO: Marco Tulio Gonçalves dos Santos	**MATRÍCULA:** 14.611-44	**RUBRICA:**

REV.	DESCRIÇÃO	DATA	RESPONSÁVEL	MATRÍCULA	RUBRICA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1794

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO: 4

2. OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO: 4

3. DO HORÁRIO E LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: 7

4. DEFINIÇÕES E CONCEITOS: 10

5. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS 10

6. DA MENSURAÇÃO E PAGAMENTO POR RESULTADO: 130

7. MEDIDAS E NORMAS DE SEGURANÇA: 145

8. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONTRATADA: 146

9. PLANO DE SUSTENTAÇÃO: 149

10. FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS: 152

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA: 154

12 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE: 162

13 DISPOSIÇÕES FINAIS: 164

14 ANEXOS: 166

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1795

1. INTRODUÇÃO:

1.1. O presente Termo de Referência estabelece os requisitos mínimos a serem observados e os parâmetros e diretrizes a serem adotados para contratação de empresa para prestação de serviços técnicos de Suporte a Infraestrutura, Suporte a Redes e Segurança e Suporte a Operação e Monitoramento do ambiente de Tecnologia da Informação - TI da Infraero/Sede e suporte de apoio (remoto e telefônico) às Superintendências Regionais, Aeroportos, Grupamentos de Navegação Aérea (GNAs) da Rede Corporativa da Infraero e Estações Prestadoras de Serviços de Telecomunicações e de Tráfego Aéreo (EPTA).

2. OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO:

2.1. A INFRAERO, no cumprimento de sua missão institucional, tem como visão ser reconhecida pela excelência da infraestrutura e serviços aeroportuários e de navegação aérea, fornecendo segurança, conforto, eficiência e agilidade aos usuários do ambiente aeroportuário, contribuindo para a integração nacional e desenvolvimento sustentável do país;

2.2. No decorrer do tempo, essa atuação tem gerado crescente demanda por sistemas e soluções provinda, principalmente, das áreas de negócio da empresa, que precisam dos recursos de TI para o adequado exercício de suas atribuições regulamentares;

2.3. Para atender essa sempre crescente demanda, bem como para manter a alta disponibilidade dos sistemas de informação, a Infraero precisa contar com estrutura de prestação de serviços de TI adequada às exigências da clientela usuária. Dado o volume de serviços requisitados à área de TI, a Infraero vale-se da contratação de empresas especializadas em prestar serviços técnicos de tecnologia da informação, como recurso auxiliar, mas imprescindível, no desenvolvimento das tarefas afetas à condução dos processos de TI (produção de sistemas e soluções de tecnologia) necessários à manutenção do nível de competência que se espera de um órgão da importância da Infraero;

2.4. No caso específico dos Serviços Técnicos de Infraestrutura de Informática que se pretende contratar, estes se constituem de serviços de elevado nível de especialização. Esses serviços serão realizados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana para

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1796

MACROCÉLULA Operação e Monitoramento e 8 (Oito) horas por dia, 05 (cinco) dias por semana para a MACROCÉLULA Infraestrutura e MACROCÉLULA Redes e Segurança, com o fito de garantir a disponibilidade, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, plena dos sistemas, e aplicativos para a Infraero e, em última análise, para a sociedade brasileira. Essas exigências de disponibilidade estão pautadas em indicadores fixados em tal nível que praticamente exigem da infraestrutura à qual processa os sistemas, permanecer quase 100% do tempo em funcionamento, toleradas apenas paradas programadas para as manutenções e suporte necessários;

2.5. É imperativo manter a disponibilidade dos recursos de TI, por meio de uma administração, suporte e monitoração contínua dos hardwares e softwares que compõem o ambiente computacional da Infraero, efetuando todas as configurações e manutenções corretivas e proativas, com o fim de permitir aos usuários internos, e do público aeroportuário em geral, a execução tempestiva de suas atividades de negócio, bem como de garantir a disponibilidade para o processamento ininterrupto da infraestrutura e dos sistemas corporativos;

2.6. Alinhar a tecnologia da informação aos requisitos de negócios da Empresa, visando atender a continuidade e as estratégias dos negócios da INFRAERO;

2.7. Padronizar a infraestrutura, arquitetura e procedimento alinhados às necessidades dos negócios da INFRAERO, bem como aos seus objetivos estratégicos;

2.8. Estabelecer níveis de qualidades de atendimento – SLA;

2.9. Cumprir as diretrizes de segurança da informação e comunicação dos recursos de TI;

2.10. Durante o período de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá prestar todos os serviços aqui especificados, por meio de profissionais qualificados de acordo com o perfil de atuação estabelecido pela CONTRATANTE;

2.11. Os serviços deverão ser desenvolvidos em conformidade com as normas da CONTRATANTE;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1797

2.12. A Gerência de Produção e Suporte – TIPS, através da Coordenação de Suporte e Banco de Dados – TIPS-1 e da Coordenação de Produção – TIPS-2, necessita dos serviços de suporte e administração de redes e servidores do ambiente de TI, para que mantenham em funcionamento todos os recursos computacionais, o estabelecimento de processos de melhoria contínua, além de assegurar a qualidade das equipes técnicas e da disponibilidade da infraestrutura dos ativos e serviços de TI da Infraero. Estes serviços são essenciais para todas as atividades aeroportuárias, operacionais e administrativas da Empresa;

2.13. Do alinhamento Estratégico Institucional:

2.13.1. O principal objetivo da Superintendência da Tecnologia da Informação - DATI é alinhar a TI aos requisitos de negócios da empresa, visando atender a continuidade e as estratégias do negócio, garantindo a qualidade na prestação dos serviços de TI, conforme IN 04 SLTI/MP e Acórdão 1603-TCU.

2.13.2. Este termo visa diretrizes para as práticas de governança de TI, padronização da infraestrutura, arquitetura e procedimento alinhados às necessidades do negócio, com o estabelecimento de níveis de qualidades de atendimento - SLA, cumprimento de diretrizes de segurança da informação e comunicação dos recursos de TI além, da revisão contínua dos processos de suporte especializado.

2.13.3. Dentre as áreas de atuação da Superintendência de Tecnologia da Informação - DATI, contidas Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação - PETI 2009/2013 e a atualizações da versão 1.2 relacionadas as Coordenações de Suporte e Banco de Dados (TIPS-1) e a Coordenação de Produção (TIPS-2), para o foco da presente contratação, se destacam os objetivos estratégicos contidos no PETI, conforme Tabela – 1, abaixo:

Tabela - 1

Lista de Iniciativas			
Objetivo	**ID**	**Código**	**Descrição**
B1	**1.1**	**B1-1.1**	**Assegurar a disponibilidade da infraestrutura**
C1	**1.1**	**C1-1.1**	**Prover demandas da Presidência**
C1	**1.2**	**C1-1.2**	**Prover demandas da Diretoria de Administração**
C1	**1.3**	**C1-1.3**	**Prover demandas da Diretoria Comercial**

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1798

C1	**1.4**	**C1-1.4**	**Prover demandas da Diretoria de Engenharia**
C1	**1.5**	**C1-1.5**	**Prover demandas da Diretoria de Operações**
C1	**1.6**	**C1-1.6**	**Prover demandas da Diretoria Financeira**
C2	**1.1**	**C2-1.1**	**Assegurar a qualidade dos serviços prestados**
F2	**1.1**	**F2-1.1**	**Adotar práticas de gestão medidas por resultados**

"Objetivo B1 – Assegurar a disponibilidade da infraestrutura: a disponibilidade de serviços e a qualidade constituem fator preponderante para assegurar os trabalhos prestados pela TI. A expansão desses serviços está ligada à continuidade e à garantia de qualidade da prestação do serviço. Para tanto, entende-se ser necessário garantir os investimentos na infraestrutura, evoluindo conforme os avanços tecnológicos, para dar suporte adequado às demandas da empresa. Programas: Ampliar e adequar os serviços de telecomunicações, revitalizar e modernizar os meios de radiocomunicação e radiofrequência, adequar e revitalizar a rede telemática, atualizar e manter o parque computacional e ampliar e adequar a infraestrutura básica."

"Objetivo C1 - Atender as demandas: o bom funcionamento de uma empresa está cada vez mais dependente da tecnologia. Portanto, é imprescindível atender prontamente as solicitações das demandas advindas das áreas de negócios – Programas: Novas demandas da Presidência e Diretorias; Atualização dos sistemas da Presidência e Diretorias."

"Objetivo C2 - Garantir a qualidade dos serviços prestados: O atendimento às expectativas do cliente é um fator crítico no desempenho das atividades da TI. Para satisfazer o cliente é necessário que o produto ou o serviço oferecido esteja de acordo com as necessidades e com a qualidade adequada à efetiva utilização - Programas: Assegurar a qualidade dos serviços prestados."

"Objetivo F2 – Controlar detalhadamente o orçamento da TI adotando práticas de gestão, realizando o acompanhamento de forma a associar custos a acordos de níveis de serviço, além da busca de soluções que minimizem gastos com telecomunicações – Programas: definição de práticas de análise de custo x benefício"

3. DO HORÁRIO E LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

3.1. Os serviços serão prestados em regime "H24", ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana pela MACROCÉLULA Operação e Monitoramento e 8 (Oito) horas por dia, 05 (cinco) dias por semana (segunda-feira a sexta-feira) para a MACROCÉLULA Infraestrutura e MACROCÉLULA Redes e Segurança. Os serviços serão executados nas dependências[1] da SEDE INFRAERO, conforme Tabela - 2, sendo a INFRAERO responsável pela disponibilização dos recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como: local de trabalho[2], móveis e recursos computacionais;

[1] Observação: Durante o período de vigência do contrato, a quantidade e localização das edificações que compõem a Sede da INFRAERO poderão mudar, dentro do Distrito Federal, não implicando em ônus para a CONTRATANTE.

[2] Em situações em que for conveniente para a INFRAERO, poderá eventualmente ser exigida a prestação de serviços em que será necessário o deslocamento temporário de empregados da CONTRATADA para outras unidades da INFRAERO localizadas em aeroportos ou demais unidades administrativas fora da cidade de Brasília. O custo desta transferência temporária deverá constar da formação de preço da Empresa, no campo

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1799

Tabela - 2

Locais	Endereço
Infraero	SCS Qd. 04, Bl. "A", lote 58 – CEP: 70.304-902 – Brasília – DF;
Centro Oeste	SCS Qd. 04 - Bloco A - Ed. Centro Oeste n° 106/136
Araguaia	SCS Qd. 04 Bl. "A", lote 57 – CEP: 70.304-901– Brasília – DF;
Oscar Alvarenga	SCS Qd. 04, Bl. "A", lotes 17/18 – CEP: 70.313-915 – Brasília – DF;
Zarife	SCS Qd. 04, Bl. "A", ent. 94, lotes 22 a 24, 3º e 4º andares – CEP: 70.300-944 – Brasília – DF;
Sede	Estrada Parque Aeroporto, Setor de Concessionárias, lote 5, Edifício Sede – CEP: 71.608-900 – Brasília – DF

3.2. A MACROCÉLULA Operação e Monitoramento deverá ser dimensionadas considerando o horário de prestação dos serviços que será de 24 horas, todos os dias do ano, por meio de turno ininterrupto de revezamento, estabelecendo o efetivo necessário para atuar e atender os locais informados na Tabela - 2 observando as demandas e os intervalos de gargalos. Na Tabela - 3 é apresentado quadro sugestivo de jornada.

Tabela - 3

Quadro Sugestivo de Jornada de Trabalho			
Jornada de trabalho Escala 6 x 1			
Jornada de trabalho diária	**Início da jornada de trabalho**	**Término da jornada de trabalho**	**Local de Trabalho**
06 horas*	23:00h	05:00h	INFRAERO CENTRO OESTE ARAGUAIA OSCAR ALVARENGA ZARIFE SEDE
06 horas*	05:00h	11:00h	INFRAERO CENTRO OESTE ARAGUAIA OSCAR ALVARENGA ZARIFE SEDE
06 horas*	11:00h	17:00h	INFRAERO CENTRO OESTE ARAGUAIA OSCAR ALVARENGA ZARIFE SEDE
06 horas*	17:00h	23:00h	INFRAERO CENTRO OESTE

denominado ADII na planilha de custos e formação de preços anexa ao Termo de Referência, sendo o valor repassado tão somente quando houver a necessidade explicitada e devidamente comprovada.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1800

			ARAGUAIA OSCAR ALVARENGA ZARIFE SEDE

***Jornada de 36 horas semanais e 15 minutos de intervalo**

3.3. A MACROCÉLULA Operação e Monitoramento deverá dispor sempre de um operador e um analista para prestação dos serviços.

3.4. A MACROCÉLULA Operação e Monitoramento deverá garantir a disponibilidade dos ativos de Tecnologia da Informação durante 24 horas, todos os dias do ano, por meio de turno ininterrupto de revezamento.

3.5. A MACROCÉLULA Infraestrutura e a MACROCÉLULA Redes e Segurança deverão ser dimensionadas considerando o horário de prestação dos serviços que será de 8 (oito) horas, 5 (cinco) dias por semana de segunda-feira a sexta-feira. Na Tabela - 4 é apresentado quadro sugestivo de jornada.

Tabela - 4

Quadro Sugestivo de Jornada de Trabalho			
Jornada de trabalho Escala			
Jornada de trabalho diária	**Início da jornada de trabalho**	**Término da jornada de trabalho**	**Local de Trabalho**
08 horas*	08:00h	17:00h	INFRAERO CENTRO OESTE ARAGUAIA OSCAR ALVARENGA ZARIFE SEDE

***Jornada de 40 horas semanais e 1 hora de intervalo diário para o almoço**

3.6. Os profissionais designados como Preposto e/ou Analista Supervisor, deverá ser representado durante todo o período da execução dos serviços por membro da equipe técnica, devidamente designado pela CONTRATADA.

3.7. As paradas programadas ou janelas de manutenção deverão ser acordadas entre a CONTRATADA e a INFRAERO para que possam ser efetivadas sem transtornos

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1801

significativos, minimizando dessa forma, os impactos aos usuários, aos clientes e ás áreas de negócio.

3.8. Para situação de crise, mediante acionamento da Infraero, a contratada deverá fazer o atendimento presencial exclusivamente com analistas sêniores e os respectivos supervisores de equipe.

4. DEFINIÇÕES E CONCEITOS:

4.1. CONTRATANTE: Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária- INFRAERO;

4.2. CONTRATADA: Empresa contratada pela INFRAERO para prestação de serviços contínuos de suporte técnico presencial e remoto aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação da INFRAERO/SEDE.

4.3. ÓRGÃO DE FISCALIZAÇÃO: Equipe definida pela CONTRATANTE para a fiscalização e acompanhamento dos serviços executados pela CONTRATADA;

4.4. CBO: Código Brasileiro de Ocupações;

4.5. MTE - Ministério do Trabalho e Emprego;

4.6. CCT: Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria.

5. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS

5.1. Escopo Técnico dos Serviços:

5.1.1. Os serviços técnicos especializados de suporte à infraestrutura, Redes, Segurança e serviços de operação e monitoramento do ambiente de Tecnologia da Informação da Infraero/Sede, da presente contratação, tem como escopo todas as suas edificações, além de suporte de apoio (remoto e telefônico) às Superintendências Regionais, Aeroportos, Grupamentos de Navegação Aérea (GNAs) da Rede Corporativa da Infraero e Estações Prestadoras de Serviços de Telecomunicações e de Tráfego Aéreo (EPTA);

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1802

5.1.2. Todos os serviços executados no escopo desta contratação devem obedecer às normas, procedimentos e técnicas adotadas pela Infraero. O escopo dos serviços da presente contratação envolve os conceitos de "suporte a serviços" e "serviços entregues", aplicados aos seguintes componentes básicos da Infraero:

a) Documentação técnica e normativa de uso da Infraero.

b) Equipamentos de TI e de comunicações em geral;

c) Infraestrutura física e lógica de rede de computadores, telecomunicações e Internet;

d) Portal corporativo e sites da Infraero na Internet;

e) Processos e procedimentos de trabalho;

f) Sistemas aplicativos e pacotes de automação de escritório como, por exemplo, o MS-Office;

g) Sistemas de gestão de conhecimento;

h) Sistemas de informação da Infraero;

i) Sistemas de operação e monitoramento;

j) Sistemas de suporte à decisão;

k) Sistemas Operacionais em geral;

5.1.3. Os softwares, sistemas de informação de registro e acompanhamento de chamados (Atendimento ao Cliente) e de base de conhecimento, bem como as instalações físicas, ramais telefônicos e mobiliários necessários à execução dos serviços serão providos pela Infraero e devem ser utilizados na execução dos serviços. Caberá à CONTRATADA manter atualizada a base de conhecimento com os scripts de atendimento e relatórios necessários e suficientes para alcançar os níveis de serviço especificados.

5.1.4. A CONTRATADA poderá se utilizar de recursos próprios de monitoramento, gerenciamento e registro de chamados e de base de conhecimentos, sem ônus adicional para a Infraero, que auxiliem na execução dos serviços contratados. Neste caso, estes recursos tecnológicos deverão ser analisados e homologados pela equipe técnica da

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1803

Infraero. A base de dados gerada pelo recurso deverá estar disponível para consulta, pela Infraero, em qualquer tempo.

5.1.5. Histórico de atividades referente a contratação de serviços atuais;

5.1.5.1.TIPS-1/TIPS-2 Suporte à Infraestrutura - 3730 chamados (01 de julho a 30 de setembro de 2013).

5.1.5.2.TIPS-1/TIPS-2 Operação e Monitoramento - 2850 chamados (01 de julho a 30 de setembro de 2013).

5.1.5.3.TIPS-1/TIPS-2 Suporte à Redes e Segurança – 750 chamados (01 de julho a 30 de setembro de 2013).

5.1.5.4. Incidentes atendidos entre as 17:01 e as 7:59 do dia posterior – 105 Incidentes (01 de julho a 30 de setembro de 2013).

5.1.5.5. Total de Projetos coorporativos em andamento no ano de 2013 – 25 Projetos.

5.2. Da especificidade dos serviços técnicos:

5.2.1. As atividades a serem realizadas pela CONTRATADA, e que compõem o objeto, são aquelas necessárias à execução tempestiva, eficiente e eficaz, de forma continuada, de todos os procedimentos que integram os seguintes tipos de serviços e atividades:

5.2.1.1.1. <u>Atividades comuns à todas MACROCÉLULAS</u>

1. Abrir, acompanhar e reportar chamados técnicos / notificações junto aos fornecedores e provedores de serviços;

2. Acompanhar e atuar na resolução dos incidentes e dos problemas que necessitem da intervenção da equipe de Suporte;

3. Acompanhar, analisar e identificar causa raiz dos incidentes e problemas sob responsabilidade da equipe de suporte;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1804

4. Adequar o funcionamento dos softwares conforme os demais produtos relacionados, visando à compatibilidade e facilidade na utilização;

5. Adotar procedimentos de acompanhamento e performance dos servidores sob gestão;

6. Adotar procedimentos para identificação de possíveis pontos vulneráveis que possam afetar a disponibilidade e performance da rede e dos ambientes computacionais, reportando à Infraero;

7. Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico, bem como as soluções implementadas (banco de soluções);

8. Analisar os boletins de publicação de patches (correções) testando-as em laboratório/ambiente de suporte e acompanhar a atualização em ambiente produtivo;

9. Analisar periodicamente os logs, com emissão de parecer sobre as situações dos ativos sob sua responsabilidade;

10. Aplicar as políticas de segurança da informação vigentes nos normativos e padrões;

11. Aplicar correções no software básico e produtos de software sempre que solicitado pela Infraero, atualizando a documentação correspondente;

12. Aplicar correções, adequar e ajustar os produtos visando o seu perfeito funcionamento no ambiente de TI, atualizando a documentação correspondente;

13. Aplicar correções, adequar e ajustar os produtos visando o seu perfeito funcionamento no ambiente de TI, de acordo com orientações da Infraero;

14. Apoiar na instalação de novas soluções corporativas sempre que solicitado e de acordo com os parâmetros definidos pela Infraero, organizando e mantendo disponível a documentação correspondente;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1805

15. Apresentar relatório de capacidade com avaliação da situação por ativo, estudo de exceções ocorridas;

16. Atualizar as versões do sistema operacional e dos softwares e/ou ferramentas sob gestão, conforme autorização da Infraero;

17. Atuar de forma preventiva na detecção de falhas e solucionar ocorrências com tempestividade, visando à disponibilidade permanente dos recursos tecnológicos e sistemas operacionais;

18. Auxiliar na identificação de necessidades de ferramentas para validade de sistemas quando solicitado;

19. Auxiliar na operação dos sistemas através de orientações quanto aos procedimentos necessários para ativação e desativação de produtos;

20. Auxiliar no estabelecimento de metas e planos de ação corretivos, preventivos ou de melhorias, no sentido de elevar a qualidade dos serviços prestados;

21. Avaliar possíveis impactos quando da implementação de novas mudanças nos ambientes operacionais estabelecidos, sugerindo ajustes;

22. Cadastrar ativos nas ferramentas de monitoração e gerência;

23. Coletar, extrair, tratar e depurar dados;

24. Comunicar tempestivamente quaisquer ocorrências que venham ou possam vir a afetar a disponibilidade do ambiente de TI da Infraero;

25. Configurar, customizar e efetuar ajustes finos no ambiente computacional;

26. Coordenar as equipes técnicas no cumprimento das metodologias e normativos vigentes;

27. Criar ambientes de desenvolvimento, homologação, produção e certificação de solução e sistemas da Infraero;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1806

28. Criar e manter alarmes para os Itens de Configuração (IC), de acordo com solicitação da Infraero;

29. Cuidar para que todos os aspectos de segurança propostos pela Infraero sejam sempre aplicados;

30. Desenvolver e/ou manter rotinas de apoio aos processos de TI da Infraero, de forma automatizada, sempre que possível;

31. Detectar e/ou corrigir problemas e incidentes;

32. Documentar arquitetura e configuração de todos os produtos utilizados por sistemas e serviços da Gerência de Suporte e Infraestrutura;

33. Documentar e manter atualizadas toda documentação técnica;

34. Efetuar análise de métricas de disponibilidade, identificar tendências, causas e riscos de indisponibilidade, bem como vulnerabilidades no plano de contingência;

35. Efetuar o serviço de análise permanente de TI da Infraero, com utilização das ferramentas adotadas pela Infraero, visando garantir a permanente disponibilidade de todos os seus recursos e serviços;

36. Elaborar e gerar relatórios (técnicos e gerenciais), gráficos, informações e planilhas: periódicos, eventuais ou de acordo com as necessidades da Infraero;

37. Elaborar parecer técnico e apresentar ações de correção;

38. Elaborar relatórios técnicos e sugerir ações de correção sobre problemas que causem impacto nos ambientes computacionais da Infraero;

39. Executar as atividades das mudanças definidas, atualizando, com qualidade, as informações relativas às atividades;

40. Executar plano de testes e simulações que avaliem a infraestrutura, ferramenta e processos/procedimentos;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1807

41. Exercitar e simular contingências, com emissão de pareceres conclusivos quanto à necessidade de correções e aperfeiçoamentos, auxiliando na atualização do Plano de Contingência;

42. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade (adequação aos padrões de configurações estabelecidos pela Infraero) dos softwares de gerência e respectivos servidores;

43. Gerar e analisar estatísticas de disponibilidade e tendências do ambiente de TI da Infraero;

44. Implementar a padronização de ambientes e procedimentos definidos pela Infraero;

45. Implementar as configurações físicas e lógicas no parque computacional, mantendo atualizada a documentação correspondente;

46. Implementar medidas para correção de quaisquer incidentes/problemas ou deficiências observadas;

47. Implementar melhorias na utilização dos recursos tecnológicos disponíveis no ambiente de TI da Infraero;

48. Implementar os componentes do ambiente básico, tendo como objetivo sua confiabilidade e indispensável integração entre produtos, seguindo orientações da Infraero;

49. Implementar os padrões estabelecidos pela Infraero;

50. Implementar parametrização relacionada com a performance dos sistemas operacionais, de forma a assegurar os níveis de serviços acordados, sob demanda e aceite da Infraero;

51. Implementar procedimentos definidos de segurança de dados vigentes nos normativos do ambiente computacional;

52. Implementar scripts de automatização;

53. Implementar, no ambiente computacional, as Políticas de Segurança da Informação vigentes nos normativos;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1808

54. Instalar e configurar ativos, solucionar problemas e realizar ajustes finos no ambiente de TI da Infraero;

55. Instalar software e suas novas versões, contratados ou cedidos, para testes e avaliações, segundo as instruções do fornecedor, e sob a autorização e orientação da Infraero, organizando e mantendo disponível a documentação correspondente;

56. Instalar, atualizar, configurar, customizar, adequar e ajustar sistema operacional, softwares de apoio e ferramentas, conforme autorização e padrões estabelecidos pela Infraero, visando o seu perfeito funcionamento e mantendo atualizada a documentação correspondente;

57. Interagir com as demais equipes técnicas de TI visando garantir a disponibilidade, performance e melhor utilização dos recursos;

58. Levantar e analisar métrica de disponibilidade, MTBF, MTTF de componentes e sistema de componentes;

59. Manter a integridade do Ambiente de TI da Infraero;

60. Manter a parametrização e customização do ambiente sob gestão, sempre ajustados de acordo com a demanda, visando o bom desempenho e disponibilidade e níveis de serviços acordados, sob demanda e aceite da Infraero;

61. Manter atualizada a documentação técnica de hardware e software sob gestão;

62. Monitorar, avaliar e propor ajustes nos softwares básicos, de apoio, visando sua contínua otimização e disponibilidade;

63. Notificar a Infraero sobre configurações incorretas e orientar quanto à sua correção;

64. Operacionalizar as providências de contingência;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1809

65. Participar da elaboração de cronograma de implementação dos serviços e projetos da área de TI da Infraero;

66. Participar da elaboração de projetos de configuração física e lógica do parque computacional, mantendo atualizada a documentação correspondente;

67. Participar de análise de necessidade de crescimento da capacidade computacional e especificação e homologação de novos produtos e soluções;

68. Participar de projetos visando à assimilação de novas tecnologias que estejam sendo prospectadas pela Infraero e sua posterior implantação;

69. Participar de reuniões técnicas mensais ou mediante solicitação da Infraero;

70. Participar dos testes, customizações e simulações de planos de contingência;

71. Participar no planejamento da instalação / implantação / alteração na estrutura de TI da Infraero, realizando testes de software, avaliações e liberações, inclusive da elaboração do acordo de nível operacional e respectivo cronograma em conformidade com o nível de serviço requerido;

72. Participar, subsidiar e apoiar a análise de impacto de novas implantações no ambiente computacional;

73. Preparar e executar procedimentos que permitam recuperar o ambiente em casos de erro de execução, antes das realizações das atividades pertinentes ao suporte;

74. Preparar e ministrar apresentações relativas às suas atividades sempre que solicitado pela Infraero;

75. Prestar atendimento e suporte às equipes de monitoração;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1810

76. Prestar suporte à construção de programas utilitários e rotinas especializadas de uso geral;

77. Prestar suporte às manutenções periódicas e corretivas de equipamentos e infraestrutura sob gestão;

78. Prestar suporte nas alterações de configuração do hardware e upgrades;

79. Prestar suporte técnico aos produtos de software para redes;

80. Propor melhorias e otimizações nos processos e aplicações;

81. Propor mudanças de configuração para ajustes de capacidade do ambiente;

82. Prover suporte técnico às implantações de projetos a sistemas aplicativos;

83. Realizar procedimentos de start/stop sempre que necessário para o restabelecimento de um ou mais itens de configuração e/ou serviços, desde que devidamente autorizados pela Infraero;

84. Registrar as atividades na ferramenta definida para registro de ocorrências, atendimentos de chamados, ordem de serviços e execução de projetos;

85. Sugerir indicadores e auxiliar na definição das métricas das atividades;

86. Tratar os incidentes, registrando as soluções de ocorrência e mantendo o respectivo histórico, bem como as soluções implementadas (banco de soluções);

87. Verificar e atualizar procedimentos operacionais, instruções de trabalho, topologias e demais documentações técnicas do ambiente.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1811

5.2.1.2. MACROCÉLULA: Infraestrutura

5.2.1.2.1. CÉLULA: Servidores

1. Administrar e gerenciar os sistemas operacionais;

2. Administrar e gerenciar servidores Active Directory Certificate;

3. Administrar e gerenciar servidores Active Directory Domains And Trusts;

4. Administrar e gerenciar servidores Active Diretory Domain Services;

5. Administrar e gerenciar servidores Active Diretory Site And Services;

6. Administrar e gerenciar servidores de banco de dados;

7. Administrar e gerenciar servidores de Impressão;

8. Administrar e gerenciar servidores DHCP;

9. Administrar e gerenciar servidores DNS;

10. Administrar e gerenciar servidores Failover Clustering;

11. Administrar e gerenciar servidores IAS;

12. Administrar e gerenciar servidores IIS;

13. Administrar e gerenciar servidores Network Load Balancing (NLB);

14. Administrar e gerenciar servidores Remote Desktop;

15. Administrar e gerenciar servidores WINS;

16. Administrar e gerenciar servidores WSUS;

17. Alterar as configurações de I/O para refletir a instalação ou modificação em componentes de hardware, de acordo com cenário disponibilizado pela Infraero;

18. Analisar as alternativas de maior viabilidade para implementação de soluções funcionais ou operacionais na utilização de SGBD,

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1812

servidores de aplicações, de seus componentes e demais produtos de apoio (monitores de desempenho, compiladores, etc.);

19. Analisar o comportamento dos servidores de aplicação e de bancos de dados, procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O, memória e discos, atuando para sua correção;

20. Ativar e desativar / gerar, manter e migrar as versões centrais existentes nos ambientes de TI da Infraero, incluindo todos os seus componentes interfaces com outras plataformas de hardware e software; assim como por qualquer outro recurso ou produtos correlatos (servidores de banco de dados e base de dados, servidores de aplicação, etc.);

21. Atualizar licenças nos servidores;

22. Atualizar patchs em servidores;

23. Atuar em conjunto com as áreas de monitoração no desenvolvimento de soluções/customizações que auxiliem no trabalho das equipes técnicas;

24. Atuar na condição de integrador nas questões relativas aos servidores de aplicações, servidores Web, servidores de diretório, sistema operacional e software de comunicação, com o SGBD e outras ferramentas adquiridas ou desenvolvidas e utilizadas pela Infraero;

25. Atuar na resolução de incidentes e problemas envolvendo SGBD e servidores administrados pela Gerência de Suporte e Infraestrutura, promovendo o restabelecimento dos serviços;

26. Auxiliar na Implantação de projetos de tecnologia para o ambiente de rede;

27. Auxiliar no planejamento da arquitetura para atendimento de demandas de gerenciamento de serviços de TI, relacionados à rede TCP/IP;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1813

28. Avaliar o desempenho de aplicações que rodam na Rede Infraero;

29. Avaliar relatórios gerados por monitores de desempenho de SGDB, servidores de aplicações, servidores web, servidores de catálogo, ferramentas de gerência e de monitoração;

30. Avaliar relatórios técnicos e pareceres emitidos por outras áreas e equipes, no tocante a SGDB, servidores de aplicações, servidores web, servidores de catálogo, ferramentas de gerência e de monitoração;

31. Configurar acesso a Sites de Internet;

32. Configurar acesso remoto à rede;

33. Configurar estrutura de arquivamento Local;

34. Controlar o espaço em disco ocupado pelos arquivos básicos do SGBD, servidores de aplicações, servidores web, servidores de catálogo, ferramentas de gerência e de monitoração;

35. Criar e configurar ambiente de processamento;

36. Criar e manter os ALIAS dos catálogos de usuários, de acordo com normas de padronização e orientação da Infraero;

37. Criar, configurar e manter ambiente em cluster;

38. Disponibilizar arquivos em desenvolvimento;

39. Disponibilizar arquivos em homologação;

40. Disponibilizar arquivos em produção;

41. Documentar a configuração de servidores de aplicações, servidores web, servidores de catálogo, ferramentas de gerência e de monitoração, ferramentas e utilitários desenvolvidos ou adquiridos pela Infraero e por ela utilizados;

42. Elaborar e administrar rotinas de manutenção (“Backup”, “Restore”, “Rotate de logs”, “Tunning” etc.) de todos os servidores

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1814

administrados pela equipe de suporte (aplicação, web, catálogo, ferramentas de gerência, monitoração, etc.);

43. Elaborar notas técnicas para orientação quanto às melhores práticas de utilização do SGDB, servidores de aplicações, servidores web, servidores de catálogo, ferramentas de gerência e de monitoração;

44. Executar a instalação de cliente de antivírus nos servidores corporativos, através de processo automático e manual, mantendo-os atualizados;

45. Garantir a disponibilidade dos softwares, observando a localização, distribuição e desempenho de seus componentes, sejam eles arquivos, tabelas, parâmetros, bibliotecas, LOG ou banco de dados;

46. Gerenciar e acompanhar o desempenho de máquinas virtuais;

47. Identificar, documentar e manter controle sobre as ocorrências de falhas no sistema operacional do SGBD, nos servidores de aplicações e em seus componentes, servidores web e seus componentes, servidores de diretório/catálogo e seus componentes, monitores de performance e demais ferramentas de apoio;

48. Implementar customizações nos monitores de SGDB, servidores de aplicações servidores web, servidores de catálogo, ferramentas de gerência e de monitoração;

49. Indicar a necessidade de ajustes dos SGBD (tunning) e servidores de aplicações, utilizando para isto as ferramentas próprias para cada um dos produtos;

50. Inicializar ou interromper aplicações, ferramentas, utilitários, SGBD, servidores de aplicação, servidores web, servidores de catálogo/diretório e demais software e hardware em todos os ambientes, quando autorizado pela Infraero;

51. Instalar e configurar máquinas virtuais;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1815

52. Instalar e configurar os sistemas operacionais;

53. Instalar e manter o parque de armazenamento (storage);

54. Instalar, configurar, gerenciar e monitorar Servidores;

55. Manter a infraestrutura de rede e instalar ou acompanhar a instalação de hardware e software;

56. Manter as fontes das estruturas de dados (dicionários, catálogos e diretórios, etc.) e de seus objetos nos ambientes de TI da Infraero, em conformidade com o projeto definido;

57. Manter as PROCEDURES de apoio às atividades das áreas de homologação e desenvolvimento;

58. Manter dados de crescimento do uso de recursos computacionais;

59. Manter e atualizar as informações de servidores de aplicações, servidores web, servidores de catálogo, ferramentas de gerência e de monitoração;

60. Manter os Sistemas Operacionais disponíveis;

61. Montar e/ou instalar equipamentos em rack;

62. Participar da elaboração de cronograma de instalação dos sistemas operacionais e servidores relacionados ao ambiente de TI da Infraero;

63. Participar da elaboração de projetos e normativos referentes aos ambientes de infraestrutura;

64. Participar da elaboração e implementar a parametrização relacionada com a performance dos sistemas operacionais, de forma a assegurar os níveis de serviços acordados;

65. Propor a implementação de soluções tecnológicas para infraestrutura;

66. Sinalizar pontos de contenção e consumo excessivo de recursos, subsidiando as demais áreas a promoverem ajustes em suas aplicações.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1816

67. AD – Active Directory:

a) Criar usuário;

b) Alterar dados de usuário;

c) Manter, alterar, excluir;

d) Bloquear/desbloquear;

e) Migrar;

f) Fazer suporte ao sistema;

g) Criar conta e grupo de distribuição do Exchange;

h) Criar conta e grupo de distribuição do Lotus Domino.

68. Conta de rede:

a) Gerenciar Contas corporativas;

b) Criar, manter e dar permissão;

c) Criar e manter conta da Internet somente;

d) Criar e manter conta de e-mail somente;

e) Criar e manter de conta Windows somente;

f) Configurar conta de administrador local;

g) Criar, manter e controlar acesso a pastas de Rede;

h) Criar e manter grupo de e-mail;

i) Cadastrar, configurar, permitir e acessar remotamente as câmeras;

j) Executar nada consta (bloquear contas de rede, e-mail e internet ou transferir de localidade).

69. Consolidação de Dados:

a) Fazer criação de Web Services;

b) Criar e manter base de dados de itens de configuração;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1817

c) Elaborar relatórios de desempenho, analíticos e gerenciais;

d) Extrair e transformar dados de diversos sistemas para cargas em ambientes de banco de dados

e) Formular e implantar processos para correção de desvios na operação e monitoramento;

f) Gerar o DAT[3]- Documento de Ambiente Tecnológico da Infraero - que contém os componentes (Itens de Configuração) que caracterizam o ambiente tecnológico da DATI;

g) Integrar funcionalidades de registro de indisponibilidade, abertura de incidências e chamados;

h) Programar scripts;

5.2.1.2.2. CÉLULA: Mensageria e Colaboração:

1. Acompanhar a realização de eventos que envolva tecnologias de colaboração;

2. Administrar e gerenciar dispositivos de conexão de telefonia móvel e equipamentos *endpoint*s, estações de trabalho e monitores remotos;

3. Administrar e gerenciar os servidores Colaboração de telepresença e videoconferência CISCO;

4. Administrar e gerenciar os servidores de correio, Colaboração (Lync) e mensageira;

5. Administrar e gerenciar os servidores de Videoconferências.

6. Configurar a plataforma de correio, colaboração e mensageira;

7. Configurar serviço de mensageira e colaboração em dispositivo móvel;

8. Detectar problemas na plataforma de correio, colaboração e mensageira;

9. Enviar informes corporativos;

[3] Este documento também servirá para emissão de Atestado de Capacidade Técnica, para a CONTRATADA, pela INFRAERO.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1818

10. Fazer manutenção de contas nos serviços de correio, colaboração e mensageira em ambientes IBM Lotus Notes e Microsoft Exchange;

11. Integração de ferramentas de colaboração, telefonia e mensageria.

12. Verificar os servidores de correio eletrônico (Microsoft Exchange / IBM Lotus Notes);

13. Verificar roteamento das mensagens.

14. Correio Eletrônico, Colaboração e Mensageira:

a) Criar Usuário;

b) Criar cotas de e-mail;

c) Manter contas (recuperação de ID, validação, re certificação, exclusão, bloqueio, atualização, recuperação de e-mail, aumento de capacidade, webmail, etc.);

d) Fazer desbloqueio de e-mails (Anti-Spam);

e) Criar conta e grupo de distribuição do Exchange;

f) Criar conta e grupo de distribuição do Lotus Domino;

g) Migrar contas (Notes para o Outlook).

5.2.1.2.3. **CÉLULA: Backup:**

1. Administrar fitoteca: guardar, monitorar, gerenciar, transferir e catalogar as fitas;

2. Analisar logs diários de backup e restore;

3. Atender demandas de configuração de servidores e discos de armazenamento;

4. Configurar serviços de rede nos servidores;

5. Elaborar rotinas de administração e políticas para Backup e restore de arquivos;

6. Implementar e executar rotinas de expurgo de dados em disco e mídias de gravação;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1819

7. Instalar e configurar a ferramenta de backup;

8. Instalar e configurar Agentes (MySQL, PostGres, Multiplataformas, Oracle, NetApp, etc.);

9. Instalar sistema operacional no servidor;

10. Realizar testes de backup e restore;

11. Restaurar arquivos físicos de banco de dados e de usuários;

12. Verificar periodicamente se todos os elementos necessários estão incluídos no processo de backup e realizar conferência de processo de restore quando solicitado pela contratante.

5.2.1.2.4. <u>CÉLULA: Suporte e Logística:</u>

1. Filas de Impressão

2. Criar filas de impressão;

3. Manter filas de impressão;

4. Limpar filas de impressão diariamente e quando solicitado;

5. Excluir filas de impressão;

6. Identificar problemas;

7. Permitir acesso;

8. Configurar servidores de impressão;

9. Instalar;

10. Instalar impressora de rede;

11. Criar IP para impressora da SEDE;

12. Baixar drivers na internet quando não temos nos servidores;

13. Verificar e retificar erro em Processamento/Rotina;

14. Reparar instalação.

15. Logística:

a) Apurar a utilização dos recursos de rede;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1820

b) Emitir autorização de entrada e saída de equipamentos;

c) Pesquisar preços para aquisição de equipamentos e periféricos;

d) Controlar a distribuição de equipamentos;

e) Encaminhar material para depósito;

f) Mobilizar novos equipamentos/emplaquetamento;

g) Acompanhar a realização de provas de conceito;

h) Preparar a NFM - Devolução de equipamentos em garantia;

i) Preparar a documentação para envio de equipamentos via transportadora ou SEDEX entre outras;

j) Providenciar distribuição de ativos;

k) Providenciar documentação de ativos;

l) Solicitar e acompanhar documentação para atualização do desempenho.

16. Biometria:

a) Administrar o servidor de controle de dispositivos;

b) Cadastrar acesso;

c) Configurar dispositivo;

d) Executar bloqueio/desbloqueio de equipamento e servidor;

e) Implementar mapa de permissão e hierarquia de acesso.

17. CFTV (Sede):

a) Auxiliar na vistoria de instalações e infraestrutura de rede;

b) Cadastrar câmeras;

c) Cadastrar usuários;

d) Instalar e configurar a ferramenta;

e) Restaurar vídeos;

f) Verificar a gravação de imagens e o funcionamento de câmeras.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1821

18. E-CAM (Aeroportos):

a) Configurar câmeras;

b) Verificar a disponibilidade e gravação - hardware e câmeras.

19. Pastas Corporativas:

a) Alterar permissão de acesso;

b) Configurar permissão;

c) Criar grupo AD;

d) Criar grupos locais no “Storage”;

e) Criar novas estruturas;

f) Criar novas pastas;

g) Criar/Manter/Controlar acesso a pastas de Rede

h) Migrar/Trocar estrutura de gerência e novas gerências em conjunto com a equipe Servidores;

i) Restaurar pastas e arquivos recentes.

20. Pasta Corporativa / Servidor de Arquivos:

a) Criar usuário

b) Alterar dados de usuário;

c) Liberar e manter acesso wireless;

d) Criar usuários com privilégios de acesso específicos, atendendo a demandas geradas pelo cliente interno.

21. Trauma Zero:

a) Analisar logs;

b) Configurar e monitorar módulo Commit;

c) Criar regras de organização - Profile;

d) Criar, alterar, excluir credenciamento;

e) Criar, alterar, excluir grupos - modo operacional;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1822

f) Criar, atualizar e instalar agentes (Sede e localidades);

g) Instalar e configurar modo cliente (Manager / HelpDesk / EIS);

h) Instalar e configurar Server;

i) Instalar, criar e gerenciar repositório;

j) Monitorar e gerenciar.

5.2.1.3.MACROCÉLULA: Redes e Segurança

5.2.1.3.1. CÉLULA WAN

1. Acompanhar a ativação, desativação, alteração de velocidade e manutenção de circuitos de dados junto às operadoras de telecomunicações, registrando essa atividade em relatórios e controles e de ativos de rede;

2. Acompanhar a performance da rede, utilizando ferramentas de diagnóstico e desempenho como Netflow, Mirror, Sflow, SNMP entre outros, visando adotar ações pró-ativas;

3. Adotar procedimentos de gerenciamento de rede WAN e manutenção das ferramentas de gerência e respectivos servidores, bem como manter atualizada a base de dados das ferramentas;

4. Adotar procedimentos para a identificação de pontos de vulnerabilidade da rede de comunicação que possam afetar a disponibilidade e performance, adotando as ações cabíveis em seu âmbito de atuação;

5. Analisar a viabilidade técnico-operacional de novos projetos WAN;

6. Analisar desempenho de aplicações e de tendência de utilização de recursos para planejamento de capacidade de rede WAN e componentes, bem como sugestão de alternativas técnicas em caso de alteração de infraestrutura devido a problemas de desempenho ou alta utilização;

7. Aplicar PATCH de correção no software básico e produtos de software para redes;

8. Avaliar modelos de ambientes WAN com simulação em laboratório;

9. Analisar, testar e homologar novas técnicas e tecnologias de rede MPLS, dentre outros;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1823

10. Configurar ativo de rede WAN;

11. Fazer backup manual das configurações de ativo;

12. Cadastrar ativos de rede em software de gerência;

13. Configurar, analisar, manter e armazenar os LOG dos serviços, servidores e equipamentos de rede;

14. Criar e configurar “dashboards" para gerenciamento de redes WAN;

15. Efetuar integração de ferramentas de Gerência de Rede;

16. Elaborar documentação para subsídios a estudos de viabilidade técnica;

17. Elaborar pareceres para subsídios de ateste técnico dos circuitos de comunicação;

18. Elaborar, controlar e manter atualizada documentação de rede e seus componentes (topologias, regras, padrões, instruções, rotinas, “layouts”, “bayfaces”, dentre outros);

19. Executar testes nos ativos de rede e circuitos de comunicação;

20. Gerenciar os links de interconexão da Rede WAN MPLS da Infraero;

21. Homologar novas versões de sistema operacional básico de equipamentos de rede, quando solicitado pela Infraero;

22. Implementar e manter configurações de protocolos de rede;

23. Implementar novos ativos, serviços e recursos na REDE;

24. Instalar e configurar ativos de rede (HW e SW) em conformidade ao padrão definido;

25. Instalar e/ou acompanhar a instalação de qualquer hardware e software nos ambientes WAN e gerência de Rede;

26. Manter atualizado o cadastro de circuitos, equipamentos e software de comunicação;

27. Manter atualizado os controles e documentações de circuitos, equipamentos, cabeamento, softwares e demais componentes da rede;

28. Manter base de dados consistentes entre os softwares de gerência de redes;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1824

29. Manter contatos técnicos com as demais unidades internas e externas à Infraero, com as quais existam links ou gateways de comunicação, visando sua permanente disponibilização;

30. Manter controle de todos os chamados junto aos fornecedores;

31. Registrar inoperâncias dos circuitos na base de dados para fins de ateste de serviços das operadoras;

32. Requisitar e acompanhar remotamente as manutenções na rede quando necessárias;

33. Resolver as ocorrências referentes à infraestrutura e softwares de rede de comunicação remotamente;

34. Substituir GBIC, SFP e transceivers;

35. Substituir módulos em switches modulares;

36. Testar circuitos de dados com pontas nas localidades;

37. Verificar aplicabilidade das Regras de Configuração de Dispositivos de Redes (switches e roteadores, dentre outros), indicando e sugerindo a realização de implementações necessárias junto às áreas técnicas da gerencia de suporte;

38. Verificar, acompanhar e reportar NSR de fornecedores, provedores de serviços e operadoras.

39. Registrar inoperâncias dos circuitos na base de dados para fins de ateste de serviços das operadoras;

40. Requisitar e acompanhar remotamente as manutenções na rede quando necessárias;

41. Resolver as ocorrências referentes à infraestrutura e software de rede de comunicação remotamente;

42. Substituir GBIC, SFP e transceivers;

43. Substituir módulos em switches modulares;

44. Testar circuitos de dados com pontas nas localidades;

45. Verificar aplicabilidade das Regras de Configuração de Dispositivos de Redes (switches e roteadores, dentre outros), indicando e sugerindo a realização de implementações necessárias junto às áreas técnicas da gerencia de suporte;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1825

46. Verificar, acompanhar e reportar NSR de fornecedores, provedores de serviços e operadoras.

47. Manter o ambiente, mapas e controles sempre atualizados;

48. Manter os servidores de gerenciamento e ativos de redes em conformidade com as normas de segurança vigentes;

49. Pesquisar e propor especificações técnicas de ativos de rede e materiais de infraestrutura;

50. Pesquisar padrões e propor adequação das Topologias Lógicas e Físicas;

51. Prestar suporte às mudanças de versão do software básico e produtos de software para redes;

52. Prestar suporte a rede WAN da Infraero;

53. Instalar e configurar listas de acesso ACL;

54. Manter listas de acesso ACL;

55. Manter registro de todas as ocorrências envolvendo a rede de dados;

56. Prestar suporte às regras e padrões de configuração e ao plano de endereçamento;

57. Promover estudos visando à alteração de velocidade de circuitos da Infraero junto às Operadoras;

58. Participar da elaboração de projetos de gerenciamento para a rede LAN, WAN e WIFI da Infraero, atuando nas áreas de gerenciamento de falhas, performance, configuração, contabilização e segurança;

59. Qualificar tráfego de rede para fins de QoS, segurança, desempenho e engenharia de tráfego;

60. Instalar e configurar o roteamento dinâmico com OSPF: mudança de métricas, anúncio / remoção de redes e ativação e desativação de enlaces;

61. Manter as configurações de roteamento dinâmico com OSPF: mudança de métricas, anúncio / remoção de redes e ativação e desativação de enlaces;

5.2.1.3.2. CÉLULA LAN

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1826

1. Adotar procedimentos de gerenciamento de rede LAN e manutenção das ferramentas de gerência e respectivos servidores, bem como manter atualizada a base de dados das ferramentas;

2. Adotar procedimentos para a identificação de pontos de vulnerabilidade da rede de comunicação que possam afetar a disponibilidade e performance, adotando as ações cabíveis em seu âmbito de atuação;

3. Analisar a viabilidade técnico-operacional de novos projetos LAN;

4. Analisar desempenho de aplicações e de tendência de utilização de recursos para planejamento de capacidade de rede LAN e componentes, bem como sugestão de alternativas técnicas em caso de alteração de infraestrutura devido a problemas de desempenho ou alta utilização;

5. Aplicar PATCH de correção no software básico e produtos de software para redes;

6. Avaliar modelos de ambientes LAN com simulação em laboratório;

7. Atualizar firmware em Switchs;

8. Configurar ativo de rede LAN;

9. Fazer backup manual das configurações de ativo;

10. Cadastrar ativos de rede em software de gerência;

11. Configurar, analisar, manter e armazenar os LOG dos serviços, servidores e equipamentos de rede;

12. Criar e configurar “dashboards" para gerenciamento de redes LAN;

13. Alterar tabela de roteamento estático e criar interfaces de roteamento;

14. Atuar de forma preventiva na detecção de falhas e solucionar ocorrências, visando à disponibilidade dos serviços, recursos tecnológicos da rede de comunicação e sistemas operacionais;

15. Efetuar integração de ferramentas de Gerência de Rede;

16. Elaborar documentação para subsídios a estudos de viabilidade técnica;

17. Elaborar pareceres para subsídios de ateste técnico dos circuitos de comunicação;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1827

18. Elaborar, controlar e manter atualizada documentação de rede e seus componentes (topologias, regras, padrões, instruções, rotinas, “layouts”, “bayfaces”, dentre outros);

19. Executar testes nos ativos de rede e circuitos de comunicação;

20. Disponibilizar “ranges” de endereçamento IP para novas demandas;

21. Homologar novas versões de sistema operacional básico de equipamentos de rede, quando solicitado pela Infraero;

22. Implementar e manter configurações de protocolos de rede;

23. Implementar novos ativos, serviços e recursos na REDE;

24. Instalar e configurar ativos de rede (HW e SW) em conformidade ao padrão definido;

25. Instalar e/ou acompanhar a instalação de qualquer hardware e software nos ambientes LAN e gerência de Rede;

26. Manter atualizado o cadastro de circuitos, equipamentos e software de comunicação;

27. Manter atualizado os controles e documentações de circuitos, equipamentos, cabeamento, softwares e demais componentes da rede;

28. Manter base de dados consistentes entre os softwares de gerência de redes;

29. Manter contatos técnicos com as demais unidades internas e externas à Infraero, com as quais existam links ou gateways de comunicação, visando sua permanente disponibilização;

30. Manter controle de todos os chamados junto aos fornecedores;

31. Registrar inoperâncias dos circuitos na base de dados para fins de ateste de serviços das operadoras;

32. Requisitar e acompanhar remotamente as manutenções na rede quando necessárias;

33. Resolver as ocorrências referentes à infraestrutura e software de rede de comunicação remotamente;

34. Substituir GBIC, SFP e transceivers;

35. Substituir módulos em switches modulares;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1828

36. Testar circuitos de dados com pontas nas localidades;

37. Verificar aplicabilidade das Regras de Configuração de Dispositivos de Redes (switches e roteadores, dentre outros), indicando e sugerindo a realização de implementações necessárias junto às áreas técnicas da gerencia de suporte;

38. Verificar, acompanhar e reportar NSR de fornecedores, provedores de serviços e operadoras.

39. Manter o ambiente, mapas e controles sempre atualizados;

40. Manter os servidores de gerenciamento e ativos de redes em conformidade com as normas de segurança vigentes;

41. Pesquisar e propor especificações técnicas de ativos de rede e materiais de infraestrutura;

42. Pesquisar padrões e propor adequação das Topologias Lógicas e Físicas;

43. Prestar suporte às mudanças de versão do software básico e produtos de software para redes;

44. Prestar suporte a redes LAN da Infraero;

45. Instalar e configurar VLANs em Switch: Core, Distribuição e Acesso;

46. Manter VLANs em Switch: Core, Distribuição e Acesso;

47. Realizar estudos de novas VLANs em interfaces em ativos de acesso;

48. Instalar e configurar listas de acesso ACL;

49. Manter listas de acesso ACL;

50. Manter registro de todas as ocorrências envolvendo a rede de dados;

51. Prestar suporte às regras e padrões de configuração e ao plano de endereçamento;

5.2.1.3.3. CÉLULA WiFi

1. Analisar a viabilidade técnico-operacional de novos projetos WiFi;

2. Aplicar PATCH de correção no software básico e produtos de software para redes;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1829

3. Configurar ativo de rede WiFi;

4. Fazer backup manual das configurações de ativo;

5. Cadastrar ativos de rede em software de gerência;

6. Configurar, analisar, manter e armazenar os LOG dos serviços, servidores e equipamentos de rede;

7. Criar e configurar “dashboards" para gerenciamento de redes WiFi;

8. Efetuar integração de ferramentas de Gerência de Rede;

9. Elaborar documentação para subsídios a estudos de viabilidade técnica;

10. Elaborar pareceres para subsídios de ateste técnico dos circuitos de comunicação;

11. Elaborar, controlar e manter atualizada documentação de rede e seus componentes (topologias, regras, padrões, instruções, rotinas, “layouts”, “bayfaces”, dentre outros);

12. Executar testes nos ativos de rede e circuitos de comunicação;

13. Homologar novas versões de sistema operacional básico de equipamentos de rede, quando solicitado pela Infraero;

14. Implementar e manter configurações de protocolos de rede;

15. Implementar novos ativos, serviços e recursos na REDE;

16. Instalar e configurar ativos de rede (HW e SW) em conformidade ao padrão definido;

17. Instalar e/ou acompanhar a instalação de qualquer hardware e software nos ambientes WiFi e gerência de Rede;

18. Manter atualizado o cadastro de circuitos, equipamentos e software de comunicação;

19. Manter atualizado os controles e documentações de circuitos, equipamentos, cabeamento, softwares e demais componentes da rede;

20. Manter base de dados consistentes entre os softwares de gerência de redes;

21. Manter contatos técnicos com as demais unidades internas e externas à Infraero, com as quais existam links ou gateways de comunicação, visando sua permanente disponibilização;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1830

22. Manter controle de todos os chamados junto aos fornecedores;

23. Pesquisar e propor especificações técnicas de ativos de rede e materiais de infraestrutura;

24. Pesquisar padrões e propor adequação das Topologias Lógicas e Físicas;

25. Prestar suporte às mudanças de versão do software básico e produtos de software para redes;

26. Prestar suporte a rede WIFI da Infraero;

27. Instalar e configurar listas de acesso ACL;

28. Manter listas de acesso ACL;

29. Manter registro de todas as ocorrências envolvendo a rede de dados;

30. Prestar suporte às regras e padrões de configuração e ao plano de endereçamento;

5.2.1.3.4. CÉLULA Segurança

1. Atuar no controle de segurança do tráfego entre redes interconectadas (rede Infraero e rede externa);

2. Analisar solicitações de acesso à rede;

3. Implementar de regras de acesso/bloqueio;

4. Implementar de políticas de acesso VPN (Virtual Private Network);

5. Atuar no controle de segurança contra intrusão na rede da Infraero;

6. Analisar os eventos críticos de IPS;

7. Realizar o tratamento de eventos críticos de IPS;

8. Implementar assinatura de IPS;

9. Atuar no controle de segurança das estações de trabalho da Infraero;

10. Realizar a limpeza da estação de trabalho infectada;

11. Atuar no controle de segurança no serviço de mensageria da Infraero;

12. Realizar analise da mensagem e tratar mensagem;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1831

13. Apoiar na adoção de procedimentos de gerenciamento das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus e IDM, bem como realizar a manutenção das ferramentas de gerência e respectivos servidores e manter atualizada a base de dados das ferramentas;

14. Analisar a viabilidade técnico-operacional de novos projetos de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM, Certificação Digital dentre outros relacionados à Segurança da Informação;

15. Aplicar PATCH de correção no software básico e produtos de software das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus e IDM;

16. Analisar, testar e homologar novas técnicas e tecnologias das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e Certificação Digital, dentre outros;

17. Configurar, analisar, manter e armazenar os LOG dos serviços, servidores e equipamentos de segurança;

18. Elaborar documentação para subsídios a estudos de viabilidade técnica;

19. Elaborar pareceres para subsídios de ateste técnico das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e Certificação Digital, dentre outros;

20. Elaborar, controlar e manter atualizada documentação soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM, Certificação Digital e seus componentes (regras, padrões, instruções, rotinas, dentre outros);

21. Executar testes proativos nos ativos de rede de segurança de TI;

22. Homologar novas versões de sistema operacional básico de equipamentos de rede de segurança, quando solicitado pela Infraero;

23. Implementar novos ativos, serviços e recursos na REDE;

24. Instalar e configurar ativos de rede de segurança (HW e SW) em conformidade ao padrão definido;

25. Instalar e/ou acompanhar a instalação de qualquer hardware e software das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e Certificação Digital, dentre outros;

26. Manter atualizado o cadastro de equipamentos e software das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e Certificação Digital, dentre outros;

27. Manter controle de todos os chamados junto aos fornecedores;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1832

28. Registrar inoperâncias das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e Certificação Digital, dentre outros;

29. Requisitar e acompanhar remotamente as manutenções das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e Certificação Digital na rede quando necessárias;

30. Verificar aplicabilidade das Regras de Configuração de Dispositivos de Segurança de Redes (IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM, dentre outros), indicando e sugerindo a realização de implementações necessárias junto às áreas técnicas da gerência de segurança de TI;

31. Pesquisar e propor especificações técnicas de ativos de rede e materiais de infraestrutura;

32. Pesquisar padrões e propor adequação das Topologias Lógicas e Físicas;

33. Administrar, configurar e monitorar ferramenta que realiza o serviço de Single Sign-on;

34. Prestar suporte técnico para as soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e Certificação Digital da Infraero;

35. Participar da elaboração de projetos para as soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM, Certificação Digital, dentre outras relacionada à Segurança da Informação da Infraero, atuando nas áreas de gerenciamento de incidentes, requisições de serviços, capacidade, disponibilidade, configuração e segurança;

36. Qualificar tráfego de rede para fins de QoS, segurança, desempenho e engenharia de tráfego;

37. Atualizar firmware dos equipamentos das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e dentre outras relacionada à Segurança da Informação da Infraero;

38. Elaborar relatórios técnicos de ameaças e vulnerabilidades da rede da Infraero;

39. Elaborar relatórios técnicos de ocorrência de incidentes das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM, Certificação Digital dentre outras relacionada à Segurança da Informação da Infraero;

40. Participar de Provas de Conceitos (POC) de novas soluções de TI;

41. Atuar de forma preventiva na detecção de intrusão na rede e solucionar ocorrências, visando à disponibilidade dos serviços, recursos tecnológicos da rede de comunicação e sistemas operacionais;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1833

42. Atualizar licenças das ferramentas de segurança (IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus e IDM);

43. Atuar em conjunto com as áreas de monitoração no desenvolvimento de soluções/customizações que auxiliem no trabalho das equipes técnicas;

44. Acompanhar o desempenho dos servidores de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus e IDM;

45. Montar e/ou instalar equipamentos em rack;

46. Propor e participar de implementação de soluções tecnológicas de segurança para infraestrutura;

47. Analisar, monitoramento e efetuar migração de soluções tecnológicas de segurança para infraestrutura.

5.2.1.4. MACROCÉLULA: Operação e Monitoramento:

5.2.1.4.1. CÉLULA Operação

1. Efetuar monitoramento e procedimentos de operação em rede padrão Ethernet/FastEthernet, topologias e protocolos de redes LAN, WAN e SAN, serviços de rede TCP/IP, tecnologia Microsoft, Linux e ativos/passivos de rede envolvidos (roteadores, switches, hubs etc);

2. Efetuar monitoramento de atividades críticas e linhas de comunicação (HstVoos, SmartStream, VoIP, Máximo);

3. Monitorar todos os equipamentos que compõem a rede de dados (switches, impressoras, hubs, routers, firewalls, servidores);

4. Monitorar disponibilidade dos Sites Infraero e Infranet;

5. Acompanhar/concluir pendências de turnos anteriores;

6. Acionar os fornecedores de suporte e assistência técnica;

7. Notificar serviço de suporte a clientes e demais interessados de paradas de serviços de rede;

8. Monitorar as condições ambientais da sala cofre, incluindo o funcionamento de todos os subsistemas, como equipamentos de ar-condicionado, sistema de detecção e combate a incêndio e de sistemas de suprimento de energia elétrica (nobreak);

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1834

9. Manter/organizar sala de operação, incluindo móveis, equipamentos centrais da rede e cabeamento;

10. Receber e tratar arquivos de conciliação bancária e cobrança (Banco do Brasil, Bradesco, etc);

11. Contactar suporte técnico dos bancos em caso de inoperância do gerenciador financeiro dos mesmos;

12. Atender usuário interno e prestadores de serviços.

13. Controlar entrada e saída de equipamentos da sala cofre em livro apropriado;

14. Atualizar o Livro de Ocorrência no final de cada turno; Notificar a ocorrência de alarmes com solução de contorno em 1º nível (ver alarme, executar teste, executar script se houver, abrir chamado e acionar o provedor de solução).

5.2.1.4.2. CÉLULA Produção

1. Elaborar os acordos de níveis operacionais com os provedores de solução interno e externos da Infraero.

2. Operar servidores de rede e sistemas operacionais Windows 2003 Server e Linux;

3. Executar rotinas e procedimentos de resposta para alertas da console de gerenciamento, bem como anotar as ações adotadas;

4. Analisar logs de servidores e adoção de medidas de recuperação de serviços de rede;

5. Executar rotinas e procedimentos de operação;

6. Executar rotinas de backup/restore de arquivos;

7. Definir procedimentos de tratamentos de arquivos e carga em sistemas coorporativos;

8. Acompanhar execução de rotinas no sistema ERP SmartStream, incluindo o monitoramento, processamento (manhã e madrugada) e atualização de pagamentos recebidos (baixa de pagamentos dos bancos);

9. Acompanhar recuperação de circuitos (diagnóstico, troca de equipamentos);

10. Executar procedimentos de resposta para alertas de segurança;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1835

11. Controlar cópias de segurança;

12. Executar monitoramento e procedimentos de operação em servidores diversos;

13. Executar procedimentos periódicos de verificação dos serviços de rede;

5.2.2. Os serviços executados deverão ter como produto final:

5.2.2.1. Incidentes registrados, comunicados, tratados e finalizados com soluções dentro dos prazos estabelecidos, conforme Anexo IV - Indicadores;

5.2.2.2. Redução dos riscos de interrupção de serviços e sistemas em decorrência da implantação de mudanças nos recursos de TI;

5.2.2.3. Hardwares e softwares disponíveis dentro dos padrões de qualidade definidos;

5.2.2.4. Atualização tecnológica permanente do corpo técnico disponibilizado para a execução dos serviços contratados;

5.2.2.5. Gestão da rede, proporcionando otimização de recursos técnicos e financeiros;

5.2.2.6. Atendimento aos requisitos de performance dos serviços e soluções de tecnologia da informação, dentro dos níveis de disponibilidade e prioridade acordados;

5.2.2.7. Demandas de serviços atendidos no prazo e qualidade necessários, interagindo com as equipes da Infraero para subsidiar a tomada de decisões de melhorias dos processos.

5.3. Demandas para a ferramenta Gestão TI em decorrência das necessidades levantadas pela TIPS:

5.3.1. Acordo de Nível de Serviço - SLA deverá ser considerado:

- TIPS-1, TIPS-2 e Operações: 24 horas por dia;
- TIPS-3: 8 horas diárias de segunda a sexta;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1836

5.3.1.1. As atividades deverão ser relacionadas à equipe que terá o seu horário de trabalho definido no sistema. Nessa situação e envolvendo as regionais a atividade deverá ter seu SLA cadastrado e será contabilizado de acordo com o horário de atendimento da equipe e de acordo com cada localidade.

5.3.1.2. Considerando o horário de atendimento, caso não se trate de uma equipe com atendimento 24 horas por dia, deverão ser relacionados à equipe um calendário (com feriados nacionais e locais) e deverá ser analisado horário de abertura e encerramento de acordo com o horário estabelecido (desconsiderando finais de semana e horários fora do expediente). Os relatórios emitidos para essas equipes deverão considerar o horário mencionado.

5.3.1.3. Haverá um SLA para o chamado, no entanto o chamado poderá ser distribuído em atividades menores. No caso de chamados envolvendo disponibilidade (chamados abertos pela ferramenta de monitoramento ou NOC) de sistemas (atendidos pela TIPS-1 ou TIPS-2), o mesmo deverá ter seu SLA contabilizado por chamado e não por atribuição.

5.3.1.4. Deverá constar no sistema o prazo do SLA do chamado do usuário e o SLA da equipe.

5.3.1.5. Para os demais casos de atribuição não contemplados no subitem 5.6.1.3, o SLA será contabilizado de acordo com o tempo da atividade definido em cada atribuição, de acordo com o catálogo de serviços estabelecido para a localidade de acordo com o chamado 86379.

5.3.1.6. Para contemplar o subitem 5.6.1.5, o sistema deverá ser alterado para contemplar que cada atribuição tenha seu SLA definido conforme já solicitado pelo chamado 86407.

5.3.1.7. Complementando o item anterior, uma quantidade de serviços pode ser solicitada em um chamado pelo usuário, nesse caso deverá haver um campo para o cadastro dessa quantidade no momento da atribuição e, assim que for atribuído, o sistema

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1837

criará a quantidade de atribuições de acordo com a quantidade definida para a equipe na atribuição. Exemplo: instalação de 10 máquinas em uma sala.

5.3.1.8. Impacto: TIPS-1; TIPS-2; TIPS-3; Regionais e Aeroportos.

5.3.2. Relacionamento com a ferramenta de monitoramento (Whatsup)

5.3.2.1. Abertura automática de chamados: Abertura de incidente a partir do evento de indisponibilidade do IC alertado pela ferramenta de monitoramento. (Action script, web service ou notificação de e-mail);

5.3.2.2. Administração e cadastro dos IC's em base de dados com o relacionamento dos ativos com os registros de incidente; (essa base deverá aproveitar os registros já cadastrados na ferramenta de monitoramento).

5.3.2.3. Impacto: TIPS-1; TIPS-2; TIPS-3.

5.3.2.4. Relatórios:

5.3.3. Disponibilidade de ICs de acordo com os dados enviados pela ferramenta e inseridos pelas equipes técnicas. – TIPS-1; TIPS-2;

5.3.3.1. Conformidade de atendimentos – TIPS-1; TIPS-2;

5.3.3.2. Conformidade de acionamentos/validação – TIPS-1; TIPS-2;

5.3.3.3. Apuração de inconformidades no acionamento de incidentes (Relatório de chamados abertos pelo NOC e ferramenta de monitoramento e que passaram do prazo (20min) para realizar o atendimento inicial). TIPS-1; TIPS-2;

5.3.3.4. Apuração de inconformidades na validação de incidentes (Relatório de chamados abertos pelo NOC e ferramenta de monitoramento e que passaram do prazo (20 min) para realizar a validação do chamado). TIPS-1; TIPS-2;

5.3.3.5. Quantidade de chamados concluídos no mês com o quantitativo de pontos dentro do SLA – TIPS-3

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1838

5.3.3.6. Quantidade de chamados concluídos no mês com o quantitativo de pontos dentro fora do SLA – TIPS-3

5.3.3.7. Quantidade de procedimentos homologados no mês – TIPS-3

5.3.3.8. Quantidade de chamados triados no mês com o quantitativo de pontos dentro do SLA – TIPS-3

5.3.3.9. Quantidade de chamados triados no mês com o quantitativo de pontos fora do SLA – TIPS-3

5.3.3.10. Detalhamento dos chamados concluídos no mês por categoria e prioridade – TIPS-3

5.3.3.11. Outros relatórios já demandados pela TIPS-1 e TIPS-2.

5.3.3.12. Todos os relatórios devem ser emitidos por período e por equipe.

5.3.4. Chamados abertos pelo NOC / Ferramenta de monitoramento: O chamado aberto pelo NOC/sistema de monitoramento, encaminhado para um provedor de solução somente será encerrado pelo NOC, para efeitos de validação.

5.3.4.1. Impacto: TIPS-1; TIPS-2.

5.3.5. Fiscalização:

5.3.5.1. Todo chamado que possuir uma não conformidade deverá:

5.3.5.2. Alertar ao Coordenador/equipe por meio de alerta na tela

5.3.5.3. Constar para o fiscal do contrato no menu de acordo com a situação:

* Justificado pela equipe e ainda não avaliado pelo fiscal.

* Não justificado pela equipe e ainda não avaliado pelo fiscal.

5.3.5.4.O chamado que possuir não conformidade e for justificado pelo preposto deverá ser analisado pelo fiscal e poderá ser aceito ou não. Deverá haver um campo para

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1839

o fiscal poder registrar tal decisão (auditoria), assim como descrever o motivo de sua decisão. Assemelha-se à demanda do chamado 105836.

5.3.5.5. No caso da TIPS-3 todo chamado deverá passar pela auditoria do fiscal, após avaliação do demandante ou avaliação automática do sistema (24 horas).

5.3.5.6. Chamados que tenham tido sua priorização alterada deverão ser exibidos aos fiscais para análise e aprovação, assim como os chamados suspensos e/ou chamados considerados como improcedentes.

5.3.5.7. Impacto: TIPS-1; TIPS-2; TIPS-3; Regionais e Aeroportos.

5.3.6. Dashboard:

5.3.6.1. Os chamados que ainda não tenham tido nenhuma atividade registrada pela equipe técnica deverão aparecer em tela para:

- Equipe técnica/preposto (tempo: 1h após a atribuição);
- Coordenação/ fiscal (tempo: 1:30h após a atribuição);

5.3.6.2. Gerência / coordenação técnica informando os tempos atuais (tempo: 3h após a atribuição);

- Impacto: TIPS-1.

5.3.6.3. Para os contratos baseados em catalogo de serviços (IN 04):

- Total de chamados abertos no dia
- Total de chamados fechados no dia
- Total de chamados concluídos no mês
- Quantidade de chamados VIP aguardando triagem
- Quantidade de chamados VIP com risco de atraso
- Quantidade de chamados VIP atrasado

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1840

- ü Quantidade de chamados na equipe de atendimento para atendimento VIP
- ü Quantidade de chamados na equipe de atendimento para atendimento VIP com risco de atraso
- ü Quantidade de chamados na equipe de atendimento atrasados
- ü Quantidade de chamados na triagem
- ü Quantidade de chamados na triagem com risco de atraso
- ü Quantidade de chamados na triagem atrasados
- ü Quantidade de chamados na equipe de atendimento
- ü Quantidade de chamados na equipe de atendimento com risco de atraso
- ü Quantidade de chamados na equipe de atendimento atrasados

5.3.6.4. Para cada um dos itens mencionados, no momento em que acessarmos uma OS específica teremos o detalhamento:

- ü Número da OS
- ü Técnico que está realizando o atendimento
- ü Data da abertura
- ü SLA
- ü Tempo restante para a conclusão da OS (no caso de ter ultrapassado o SLA deverá informar o tempo em que a OS encontra-se aberta)

5.3.6.4.1. Impacto: TIPS-2; TIPS-3; Regionais e Aeroportos.

5.3.7. O ciclo de vida do incidente:

5.3.7.1. Os chamados de disponibilidade são tratados de acordo com o seguinte fluxo:

Acionamento à Atendimento à Validação

5.3.7.2. Como cada uma das atividades tem um prazo estipulado em contrato, é preciso que esse prazo seja armazenado no sistema, para efeitos de fiscalização/relatórios.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1841

5.3.7.3. Impacto: TIPS-1.

5.3.8. Relacionamento com a ferramenta de Base de conhecimento:

5.3.8.1. Relacionar os atendimentos dos chamados de acordo com a informação cadastrada na base de conhecimento. No encerramento da atribuição permitir colocar o código da base de conhecimento em campo próprio com o principal procedimento adotado. Já aberto o chamado 86410.

5.3.8.2. Impacto: TIPS-1; TIPS-2; TIPS-3; Regionais e Aeroportos.

5.3.9. Catálogo de Serviços[4]:

5.3.9.1.O catálogo de serviço deverá considerar complexidade, prioridade, SLA e quantitativo de pontos (complexidade/prioridade de acordo com tabela de pontuação a ser cadastrada).

5.3.9.2.A atividade terá seu SLA diferenciado de acordo com a prioridade informada.

5.3.9.3. Impacto: TIPS-1; TIPS-2; TIPS-3; Regionais e Aeroportos.

5.3.10. Usuários VIPs:

5.3.10.1. Cadastro de usuários que serão priorizados automaticamente, como VIP.

5.3.10.2. Chamados aberto por usuários VIP's serão considerados como prioridade VIP e caso essa não exista, serão considerados prioridade muito alta.

5.3.10.3. Impacto: TIPS-1; TIPS-2; TIPS-3; Regionais e Aeroportos.

5.3.11. Chamados improcedentes:

5.3.11.1. O sistema deverá permitir registrar por atribuição a possibilidade de informar sobre um chamado aberto de forma improcedente para a área em questão.

[4] Demais solicitações pertinentes aos serviços mencionados que não tenham atividades explícitas no Catálogo de Serviços, poderão ser executadas em alguma das atividades listadas, desde que afeto ao objeto contratado.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1842

5.3.11.2. Impacto: TIPS-1; TIPS-2; TIPS-3; Regionais e Aeroportos.

5.4. Perfil Técnico Requerido:

5.4.1. O dimensionamento da equipe necessária para a execução dos serviços será de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, entretanto a CONTRATADA deverá assegurar que os profissionais alocados no contrato sejam qualificados em seus respectivos campos de atuação.

5.4.2. Para realização das atividades, a CONTRATANTE exige que os profissionais das equipes técnicas apresentem os perfis necessários para a execução dos serviços de acordo com a qualificação profissional para cada seguimento: I) Macrocélulas Infraestrutura; II) Redes e Segurança; e III) Operação e Monitoramento, observando a qualificação mínima estabelecida:

5.4.2.1.<u>MACROCÉLULA Infraestrutura:</u>

5.4.2.1.1. Descrição dos serviços:

a) Os serviços da Macrocélula Infraestrutura deverá assegurar a disponibilidade dos ambientes de tecnologia da informação com atendimento presencial em horário administrativo (08:00 as 17:00), cinco dias da semana (segunda-feira a sexta-feira).

b) Está descrito abaixo na MACROCÉLULA Infraestrutura <u>os perfis mínimos necessários exclusivos para cada perfil</u>, sendo proibido a acumulação de perfis pelos analistas da CONTRATADA.

5.4.2.1.2. Supervisor Analista Técnico Sênior (CBO – 4201-35):

a) Descrição Sumária: Supervisionam diretamente, lideram e motivam uma equipe de trabalhadores que prestam serviços de atendimento intermediando relações entre clientes e prestadores de serviços e ou

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1843

funcionários; planejam e administram o trabalho da equipe, definindo rotinas de trabalho, técnicas e estratégias para cumprimentos de metas e prazos, identificando prioridades e suprindo materiais e equipamentos para execução dos serviços, bem como o seu desenvolvimento profissional; controlam atividades financeiras.

b) Perfil Profissional:

- ü Possuir ensino superior completo na área específica de Informática ou Tecnologia da Informação, comprovada por meio de diploma e/ou certificado de conclusão reconhecido pelo MEC.
- ü Possui experiência de 6 (seis) anos em Gestão de Tecnologia da Informação.
- ü Deverá possuir certificação ITIL FOUNDATION.
- ü Certificação PMP – Project Management Professional (Gerente de Projetos Profissional);

c) Principais Responsabilidades:

- ü Acompanhar consistência nos registros dos incidentes;
- ü Acompanhar dos chamados;
- ü Apoiar a Equipe de Técnicos de Suporte da Contratada na resolução de incidentes e problemas;
- ü Apresentação do relatório mensal, realização de pontos de controle e avaliação de todas as atividades envolvidas na prestação dos serviços.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1844

- ü Auxiliar no dimensionamento e alocação de forma adequada dos integrantes da Equipe de Analistas, Técnicos e Operadores de Suporte da Contratada;

- ü Designação dos representantes prepostos da CONTRATADA que atuam em cada Macrocélula e nos turnos, quando aplicáveis, de forma que as equipes técnicas que atuam no ambiente Infraero sejam assistidas sob todos os aspectos, com abrangência na jornada ininterrupta (24x7), ou seja, vinte e quatro horas por dia durante os sete dias da semana, incluindo sábados, domingos e feriados;

- ü Estabelecimento de acompanhamento de Nível de Serviços Requeridos (NSR) entre a Infraero e a CONTRATADA, visando o atendimento às atividades contratadas;

- ü Gerenciamento das ações de planejamento, acompanhamento e controle;

- ü Gestão dos recursos alocados à execução do contrato;

- ü Interagir com outros setores da TI (banco de dados, redes, desenvolvimento, etc) para resolução de problemas desconhecidos, definindo juntamente com estes setores, prazos para a resolução dos problemas;

- ü Participação em reuniões relativas às atividades sob sua gestão, quando solicitado pela Infraero;

- ü Representante da CONTRATADA no que se refere aos aspectos técnicos e operacionais da execução do contrato;

- ü Resolução das questões em situações adversas para o atendimento às solicitações da CONTRATANTE;

5.4.2.1.3. Analista de Suporte Sênior (CBO: 2124-20): Especialidade Servidores Windows

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1845

a) Descrição Sumária: Desenvolvem e implantam sistemas informatizados dimensionando requisitos e funcionalidade dos sistemas, especificando sua arquitetura, escolhendo ferramentas de desenvolvimento, especificando programas, codificando aplicativos. Administram ambientes de servidores Windows, prestam suporte técnico ao cliente, elaboram documentação técnica. Estabelecem padrões, coordenam projetos, oferecem soluções para ambientes Windows Server informatizados e pesquisam tecnologias em informática.

b) Perfil Profissional:

- ü Possuir ensino superior completo na área específica de Informática ou Tecnologia da Informação, ou qualquer outro curso desde que portador de especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em TI, comprovada por meio de diploma e/ou certificado de conclusão reconhecido pelo MEC.

- ü Possuir experiência mínima de 06 (seis) anos de atuação em atividades de Suporte Técnico em projetos de infraestrutura de rede e/ou servidores e sistemas operacionais Microsoft Windows Server (NT, 2000, 2003, 2008, 2012) e/ou AD (Active Directory)

- ü Deverá possuir uma ou mais das seguintes Certificações[5] ou possui pós-graduação (MBA ou especialização):

  - MCTS (Especialista em Tecnologia Certificado pela Microsoft);

[5] A não apresentação de certificação por parte do empregado implica no dobro do tempo de experiência requerida para este perfil.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1846

- VMWare (VCP);
- NetAPP Administrator;

ü Ter sólidos conhecimentos em:

- Experiência com a família System Center 2012 (SCCM e SCOM);
- Experiência com produtos de Virtualização da VMWare tais como: VCenter e ESX (DRS, HA, vMotion, etc.);
- Experiência da administração de servidores com Wsus da Microsoft;
- Experiência em Troubleshooting de servidores Windows;
- Prover suporte técnico garantindo alta disponibilidade e performance, das plataformas dos clientes, e quando necessário, orientar e treinar os usuários;
- Realizar system Analysis e Tuning;
- Conhecimentos avançados de TCP/IP;
- Experiência com Cluster Microsoft de IIS, Sql Server e TS;
- Experiência em administração de redes em ambiente Windows Server (Windows 2000, 2003, 2008 e 2012);
- Experiência em ferramentas de Storage EMC e NetApp;
- Conhecimentos das áreas funcionais de gerenciamento: falhas, contabilidade, configuração, desempenho e segurança;
- Domínio de hardware, softwares de segurança e equipamentos de conectividade;
- Elaboração de planos de contingências;
- Experiência com Application Delivery Web (BigIP – F5);
- Experiência com criação de scripts VBScript e PowerShell;
- Experiência com funções do Active Directory (AD DS, AD CS, AD LDS, AD FS E AD RMS;
- Experiência com IIS e AppFabic da Microsoft montar servidores em cluster e redundância.
- Experiência em Compartilhamento de Impressoras, Arquivos, Permissionamento e afins;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1847

- Experiência nos principais serviço do Windows tais como: DHCP, DNS, WINS, DFS, File Services e Print Services
- Experiência em Criptografia e Certificados Digitais, Raiz Certificadora e afins;
- Software de monitoramento WhatsUP e System Center Operation Manager

5.4.2.1.4. Analista de Suporte Pleno (CBO: 2124-20): Especialidade Servidores Windows

a) Descrição Sumária: Desenvolvem e implantam sistemas informatizados dimensionando requisitos e funcionalidade dos sistemas, especificando sua arquitetura, escolhendo ferramentas de desenvolvimento, especificando programas, codificando aplicativos. Administram ambientes de servidores Windows, prestam suporte técnico ao cliente, elaboram documentação técnica. Estabelecem padrões, coordenam projetos, oferecem soluções para ambientes Windows Server informatizados e pesquisam tecnologias em informática.

b) Perfil Profissional:

- ü Possuir ensino superior completo na área específica de Informática ou Tecnologia da Informação, ou qualquer outro curso desde que portador de especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em TI, comprovada por meio de diploma e/ou certificado de conclusão reconhecido pelo MEC.

- ü Possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos de atuação em atividades de Suporte Técnico em projetos de infraestrutura de rede e/ou servidores e sistemas operacionais Microsoft Windows Server (NT, 2000, 2003, 2008, 2012) e/ou AD (Active Directory)

- ü Deverá possuir uma ou mais das seguintes Certificações[6]:

[6] A não apresentação de certificação por parte do empregado implica no dobro do tempo de experiência requerida para este perfil.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1848

- MCTS (Especialista em Tecnologia Certificado pela Microsoft);
- VMWare (VCP);
- NetAPP Administrator;

ü Ter sólidos conhecimentos em:

- Experiência com a família System Center 2012 (SCCM e SCOM);
- Experiência com produtos de Virtualização da VMWare tais como: VCenter e ESX (DRS, HA, vMotion, etc.);
- Experiência da administração de servidores com Wsus da Microsoft;
- Experiência em Troubleshooting de servidores Windows;
- Prover suporte técnico garantindo alta disponibilidade e performance, das plataformas dos clientes, e quando necessário, orientar e treinar os usuários;
- Realizar system Analysis e Tuning;
- Conhecimentos avançados de TCP/IP;
- Experiência com Cluster Microsoft de IIS, Sql Server e TS;
- Experiência em administração de redes em ambiente Windows Server (Windows 2000, 2003, 2008 e 2012);
- Experiência em ferramentas de Storage EMC e NetApp;
- Conhecimentos das áreas funcionais de gerenciamento: falhas, contabilidade, configuração, desempenho e segurança;
- Domínio de hardware, softwares de segurança e equipamentos de conectividade;
- Elaboração de planos de contingências;
- Experiência com Application Delivery Web (BigIP – F5);
- Experiência com criação de scripts VBScript e PowerShell;
- Experiência com funções do Active Directory (AD DS, AD CS, AD LDS, AD FS E AD RMS;
- Experiência com IIS e AppFabic da Microsoft montar servidores em cluster e redundância.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1849

- Experiência em Compartilhamento de Impressoras, Arquivos, Permissionamento e afins;
- Experiência nos principais serviço do Windows tais como: DHCP, DNS, WINS, DFS, File Services e Print Services
- Experiência em Criptografia e Certificados Digitais, Raiz Certificadora e afins;
- Software de monitoramento WhatsUP e System Center Operation Manager

5.4.2.1.5. Analista de Suporte Sênior (CBO: 2124-20): Especialidade Servidores Linux

a) Descrição Sumária: Desenvolvem e implantam sistemas informatizados dimensionando requisitos e funcionalidade dos sistemas, especificando sua arquitetura, escolhendo ferramentas de desenvolvimento, especificando programas, codificando aplicativos. Administram ambiente de Servidores Linux informatizado, prestam suporte técnico ao cliente, elaboram documentação técnica. Estabelecem padrões, coordenam projetos, oferecem soluções para ambientes de Servidores Linux e pesquisam tecnologias em informática.

b) Perfil Profissional:

- ü Possuir ensino superior completo na área específica de Informática ou Tecnologia da Informação, ou qualquer outro curso desde que portador de especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em TI, comprovada por meio de diploma e/ou certificado de conclusão reconhecido pelo MEC.
- ü Possuir experiência mínima de 06 (seis) anos de atuação em atividades de Suporte Técnico em projetos de infraestrutura de rede e/ou servidores e sistemas operacionais Linux ou RedHat ou Suse ou Unix.
- ü Deverá possuir uma ou mais das seguintes Certificações[7] ou possui pós-graduação (MBA ou especialização):

[7] A não apresentação de certificação por parte do empregado implica no dobro do tempo de experiência requerida para este perfil.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1850

- VMWare (VCP);
- NetApp (NCDA: NS0-155 ou NS0-156)
- Red Hat Certified System Administrator (RHCSA);
- Linux (LPI - CI);

ü Ter sólidos conhecimentos em:

- Cluster e alta disponibilidade;
- Conhecimento de hardware e software de segurança inerentes à infraestrutura integrada de serviços de dados, voz e imagem;
- Conhecimento em Administração de Internet, Intranet, Firewall, IPS, Proxy, Anti-Spam, Antivírus e equipamentos de conectividade tais como: Switches Enterasys, Roteadores Cisco, e outros;
- Conhecimentos avançados de TCP/IP;
- Conhecimentos das áreas funcionais de gerenciamento: falhas, contabilidade, configuração, desempenho e segurança;
- Domínio de hardware, softwares de segurança e equipamentos de conectividade;
- Elaboração de planos de contingências;
- Experiência com application Servers Tomcat, Jboss, Weblogic, Tunning de servidores Web Apache, Banco de dados: Mysql, Postgresql
- Experiência com criação de scripts VBScript;
- Experiência com ferramentas de Correio Eletrônico e WorkFlow Domino Lotus Notes;
- Experiência com ferramentas de virtualização VMWare (vSphere 5 ou superior)
- Experiência com VPN’s;
- Experiência com WebAccelerators e Application Delivery Web (BigIP – F5);
- Experiência em Compartilhamento de Impressoras, Arquivos, Permissionamento e afins;
- Experiência em Criptografia e Certificados Digitais, Raiz Certificadora e afins;
- Experiência em dimensionamento, projeto, instalação de redes utilizando canais de baixa e alta velocidade;
- Experiência em ferramentas de Storage EMC e NetApp;
- Experiência em tecnologia de redes LANs e WANs;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1851

- Instalação e configuração de Apache (Servidor Web);
- Tuning e monitoramento de todo o ambiente;
- Virtualização de servidores Linux;

5.4.2.1.6. Analista de Suporte Pleno (CBO: 2124-20): Especialidade Servidores Linux

a) Descrição Sumária: Desenvolvem e implantam sistemas informatizados dimensionando requisitos e funcionalidade dos sistemas, especificando sua arquitetura, escolhendo ferramentas de desenvolvimento, especificando programas, codificando aplicativos. Administram ambiente de Servidores Linux informatizado, prestam suporte técnico ao cliente, elaboram documentação técnica. Estabelecem padrões, coordenam projetos, oferecem soluções para ambientes de Servidores Linux e pesquisam tecnologias em informática.

b) Perfil Profissional:

- ü Possuir ensino superior completo na área específica de Informática ou Tecnologia da Informação, ou qualquer outro curso desde que portador de especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em TI, comprovada por meio de diploma e/ou certificado de conclusão reconhecido pelo MEC.

- ü Possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos de atuação em atividades de Suporte Técnico em projetos de infraestrutura de rede e/ou servidores e sistemas operacionais Linux ou RedHat ou Suse ou Unix.

- ü Deverá possuir uma ou mais das seguintes Certificações[8]:

  - VMWare (VCP);
  - NetApp (NCDA: NS0-155 ou NS0-156)
  - Red Hat Certified System Administrator (RHCSA);
  - Linux (LPI - CI);

[8] A não apresentação de certificação por parte do empregado implica no dobro do tempo de experiência requerida para este perfil.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1852

ü Ter sólidos conhecimentos em:

- Cluster e alta disponibilidade;
- Conhecimento de hardware e software de segurança inerentes à infraestrutura integrada de serviços de dados, voz e imagem;
- Conhecimento em Administração de Internet, Intranet, Firewall, IPS, Proxy, Anti-Spam, Antivírus e equipamentos de conectividade tais como: Switches Enterasys, Roteadores Cisco, e outros;
- Conhecimentos avançados de TCP/IP;
- Conhecimentos das áreas funcionais de gerenciamento: falhas, contabilidade, configuração, desempenho e segurança;
- Domínio de hardware, softwares de segurança e equipamentos de conectividade;
- Elaboração de planos de contingências;
- Experiência com application Servers Tomcat, Jboss, Weblogic, Tunning de servidores Web Apache, Banco de dados: Mysql, Postgresql
- Experiência com criação de scripts VBScript;
- Experiência com ferramentas de Correio Eletrônico e WorkFlow Domino Lotus Notes;
- Experiência com ferramentas de virtualização VMWare (vSphere 5 ou superior)
- Experiência com VPN’s;
- Experiência com WebAccelerators e Application Delivery Web (BigIP – F5);
- Experiência em Compartilhamento de Impressoras, Arquivos, Permissionamento e afins;
- Experiência em Criptografia e Certificados Digitais, Raiz Certificadora e afins;
- Experiência em dimensionamento, projeto, instalação de redes utilizando canais de baixa e alta velocidade;
- Experiência em ferramentas de Storage EMC e NetApp;
- Experiência em tecnologia de redes LANs e WANs;
- Instalação e configuração de Apache (Servidor Web);
- Tuning e monitoramento de todo o ambiente;
- Virtualização de servidores Linux;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1853

5.4.2.1.7. Analista de Suporte Sênior (CBO: 2124-20): Especialidade Mensageria e Colaboração

a) Descrição Sumária: Atuar na administração de ambiente de mensageria, Gerenciar o cluster do ambiente Exchange Server, com a criação de usuários, grupos e o gerenciamento de perfis. Atuar, quando necessário, com gerenciamento do ambiente de roteamento de mensagens do Exchange Server, com o filtro de mensagem, cota de usuário e realizar a migração de caixas de correio eletrônico.

b) Perfil Profissional:

- ü Possuir ensino superior completo na área específica de Informática ou Tecnologia da Informação, ou qualquer outro curso desde que portador de especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em TI, comprovada por meio de diploma e/ou certificado de conclusão reconhecido pelo MEC.

- ü Possuir experiência mínima de 06 (seis) anos de atuação em atividades de Suporte Técnico em projetos de infraestrutura de rede e/ou administração de ambiente de mensageria com Exchange e Lotus Notes e/ou e administração de ambiente de Colaboração e Videoconferência com recursos de Telepresença.

- ü Deverá possuir uma ou mais das seguintes Certificações[9] ou possui pós-graduação (MBA ou especialização):

  - Configuring Microsoft Exchange 2010 (Exam 70-662);
  - Core Solutions of Microsoft Exchange Server 2013 (Exam 70-341);
  - Configuring Microsoft Lync Server 2010 (Exam 70-664);
  - Core Solutions of Microsoft Lync Server 2013 (ou Exam 70-336);
  - Cisco CCNA R&S;
  - Cisco CCNA DataCenter;

- ü Ter sólidos conhecimentos em:

[9] A não apresentação de certificação por parte do empregado implica no dobro do tempo de experiência requerida para este perfil.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1854

- Conhecimento de hardware e software de segurança inerentes à infraestrutura integrada de serviços de dados, voz e imagem;
- Conhecimento em Administração de Internet, Intranet, Firewall, IPS, Proxy, Anti-Spam, Antivírus;
- Conhecimentos das áreas funcionais de gerenciamento: falhas, contabilidade, configuração, desempenho e segurança;
- Conhecimentos de TCP/IP;
- Domínio de hardware, softwares de segurança e equipamentos de conectividade;
- Elaboração de planos de contingências;
- Experiência com criação de scripts VBScript;
- Experiência com ferramentas de Correio Eletrônico e WorkFlow Domino Lotus Notes;
- Experiência com políticas de segurança ABNT NBR ISO/IEC 17799;
- Experiência com VPN's;
- Experiência com WebAccelerators e Application Delivery Web (BigIP – F5);
- Experiência em AD (*Active Directory*);
- Experiência em administração do Lync Server;
- Experiência em administração do Skype;
- Experiência em administração do Videoconferência;
- Experiência em Criptografia e Certificados Digitais, Raiz Certificadora e afins;
- Experiência em Exchange Server;

5.4.2.1.8. Analista de Suporte Pleno (CBO: 2124-20): Especialidade Mensageria e Colaboração

a) Descrição Sumária: Atuar na administração de ambiente de mensageria, Gerenciar o cluster do ambiente Exchange Server, com a criação de usuários, grupos e o gerenciamento de perfis. Atuar, quando necessário, com gerenciamento do ambiente de roteamento de mensagens do Exchange Server, com o filtro de mensagem, cota de usuário e realizar a migração de caixas de correio eletrônico.

b) Perfil Profissional:

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1855

- ü Possuir ensino superior completo na área específica de Informática ou Tecnologia da Informação, ou qualquer outro curso desde que portador de especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em TI, comprovada por meio de diploma e/ou certificado de conclusão reconhecido pelo MEC.

- ü Possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos de atuação em atividades de Suporte Técnico em projetos de infraestrutura de rede e/ou servidores e administração de ambiente de mensageria com Exchange Exchange e Lotus Notes.

- ü Deverá possuir uma ou mais das seguintes Certificações[10]:

    - Configuring Microsoft Exchange 2010 (Exam 70-662);
    - Core Solutions of Microsoft Exchange Server 2013 (Exam 70-341);
    - Cisco CCNA R&S;
    - Cisco CCNA DataCenter;

- ü Ter sólidos conhecimentos em:

    - Conhecimento de hardware e software de segurança inerentes à infraestrutura integrada de serviços de dados, voz e imagem;
    - Conhecimento em Administração de Internet, Intranet, Firewall, IPS, Proxy, Anti-Spam, Antivírus;
    - Conhecimentos das áreas funcionais de gerenciamento: falhas, contabilidade, configuração, desempenho e segurança;
    - Conhecimentos de TCP/IP;
    - Domínio de hardware, softwares de segurança e equipamentos de conectividade;
    - Elaboração de planos de contingências;
    - Experiência com criação de scripts VBScript;
    - Experiência com ferramentas de Correio Eletrônico e WorkFlow Domino Lotus Notes;
    - Experiência com políticas de segurança ABNT NBR ISO/IEC 17799;
    - Experiência com VPN's;
    - Experiência com WebAccelerators e Application Delivery Web (BigIP – F5);

[10] A não apresentação de certificação por parte do empregado implica no dobro do tempo de experiência requerida para este perfil.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1856

- Experiência em AD (*Active Directory*);
- Experiência em Criptografia e Certificados Digitais, Raiz Certificadora e afins;
- Experiência em Exchange Server;

5.4.2.1.9. Analista de Suporte Junior (CBO: 2124-20): Especialidade Mensageria e Colaboração

a) Descrição Sumária: Atuar na administração de ambiente de mensageria, Gerenciar o cluster do ambiente Exchange Server, com a criação de usuários, grupos e o gerenciamento de perfis. Atuar, quando necessário, com gerenciamento do ambiente de roteamento de mensagens do Exchange Server, com o filtro de mensagem, cota de usuário e realizar a migração de caixas de correio eletrônico.

b) Perfil Profissional:

- ü Possuir ensino superior completo na área específica de Informática ou Tecnologia da Informação, ou qualquer outro curso desde que portador de especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em TI, comprovada por meio de diploma e/ou certificado de conclusão reconhecido pelo MEC.

- ü Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos de atuação em atividades de Suporte Técnico em projetos de infraestrutura de rede e/ou administração de ambiente de mensageria com Exchange e Lotus Notes e/ou e administração de ambiente de Colaboração e Videoconferência com recursos de Telepresença.

- ü Deverá possuir uma ou mais das seguintes Certificações[11] ou possui pós-graduação (MBA ou especialização):

  - Configuring Microsoft Exchange 2010 (Exam 70-662);
  - Core Solutions of Microsoft Exchange Server 2013 (Exam 70-341);

[11] A não apresentação de certificação por parte do empregado implica no dobro do tempo de experiência requerida para este perfil.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1857

- Configuring Microsoft Lync Server 2010 (Exam 70-664);
- Core Solutions of Microsoft Lync Server 2013 (ou Exam 70-336);
- Cisco CCNA R&S;
- Cisco CCNA DataCenter;

ü Ter sólidos conhecimentos em:

- Conhecimento de hardware e software de segurança inerentes à infraestrutura integrada de serviços de dados, voz e imagem;
- Conhecimento em Administração de Internet, Intranet, Firewall, IPS, Proxy, Anti-Spam, Antivírus;
- Conhecimentos das áreas funcionais de gerenciamento: falhas, contabilidade, configuração, desempenho e segurança;
- Conhecimentos de TCP/IP;
- Domínio de hardware, softwares de segurança e equipamentos de conectividade;
- Elaboração de planos de contingências;
- Experiência com criação de scripts VBScript;
- Experiência com ferramentas de Correio Eletrônico e WorkFlow Domino Lotus Notes;
- Experiência com políticas de segurança ABNT NBR ISO/IEC 17799;
- Experiência com VPN's;
- Experiência com WebAccelerators e Application Delivery Web (BigIP – F5);
- Experiência em AD (*Active Directory*);
- Experiência em administração do Lync Server;
- Experiência em administração do Skype;
- Experiência em administração do Videoconferência;
- Experiência em Criptografia e Certificados Digitais, Raiz Certificadora e afins;
- Experiência em Exchange Server;

5.4.2.1.10. Analista de Suporte Sênior (CBO: 2124-20): Especialidade Backup

a) Descrição Sumária: Desenhar soluções de infraestrutura de backup para sala de servidores de médio porte e data centers. Instalar, configurar e administrar servidores e unidades de backup/restore baseado em

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1858

modelos e padrões. Configuração de políticas de backup no ambiente Infraero. Implementação de solução de backup. Estabelecer padrões, coordenam projetos, oferecer soluções para ambientes informatizados e pesquisar tecnologias em informática.

b) Perfil Profissional:

- ü Possuir ensino superior completo na área específica de Informática ou Tecnologia da Informação, ou qualquer outro curso desde que portador de especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em TI, comprovada por meio de diploma e/ou certificado de conclusão reconhecido pelo MEC.
- ü Possuir experiência mínima de 06 (seis) anos de atuação em atividades de Suporte Técnico em projetos de infraestrutura de rede e/ou servidores e administração de ambiente de Backup.
- ü Deverá possuir uma ou mais das seguintes Certificações[12] ou possui pós-graduação (MBA ou especialização):
  - MCTS (Especialista em Tecnologia Certificado pela Microsoft);
- ü Ter sólidos conhecimentos em:
  - Conhecimento de hardware e software de segurança inerentes à infraestrutura integrada de serviços de dados, voz e imagem, tais como: Servidores Windows, Linux, ativos de Redes LAN/WAN, banco de dados (Oracle e SQL), Active Directory;
  - Conhecimento em Administração de Internet, Intranet;
  - Conhecimentos avançados de TCP/IP;
  - Conhecimentos das áreas funcionais de gerenciamento: falhas, contabilidade, configuração, desempenho e segurança;
  - Domínio de hardware, softwares de segurança e equipamentos de conectividade;
  - Elaboração de planos de contingências;
  - Experiência com criação de scripts VBScript;

[12] A não apresentação de certificação por parte do empregado implica no dobro do tempo de experiência requerida para este perfil.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1859

- Experiência com políticas de segurança ABNT NBR ISO/IEC 17799;
- Experiência em ambientes virtualizados;
- Experiência em Criptografia e Certificados Digitais, Raiz Certificadora e afins;
- Experiência em ferramentas de correio eletrônico (Microsoft Exchange e Lotus Notes);
- Experiência em ferramentas de Storage EMC e NetApp;
- Experiência em instalação, configuração, monitoramento e suporte a unidades de fita/discos para backup
- Experiência em suporte remoto a unidades de backup;
- Experiência na análise e detecção de vulnerabilidades dos ativos da rede e das instalações físicas;
- Habilidade para seguir procedimentos técnicos, de governança e manuais de fornecedores;
- Larga experiência em administração de Backup;
- Largo conhecimento de software de backup Commvault;

5.4.2.1.11. Analista de Suporte Pleno (CBO: 2124-20): Especialidade Backup

a) Descrição Sumária: Desenhar soluções de infraestrutura de backup para sala de servidores de médio porte e data centers. Instalar, configurar e administrar servidores e unidades de backup/restore baseado em modelos e padrões. Configuração de políticas de backup no ambiente Infraero. Implementação de solução de backup. Estabelecer padrões, coordenam projetos, oferecer soluções para ambientes informatizados e pesquisar tecnologias em informática.

b) Perfil Profissional:

ü Possuir ensino superior completo na área específica de Informática ou Tecnologia da Informação, ou qualquer outro curso desde que portador de especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em TI, comprovada por meio de diploma e/ou certificado de conclusão reconhecido pelo MEC.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1860

- ü Possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos de atuação em atividades de Suporte Técnico em projetos de infraestrutura de rede e/ou servidores e administração de ambiente de Backup.

- ü Deverá possuir uma ou mais das seguintes Certificações[13]:

  - MCTS (Especialista em Tecnologia Certificado pela Microsoft);

- ü Ter sólidos conhecimentos em:

  - Conhecimento de hardware e software de segurança inerentes à infraestrutura integrada de serviços de dados, voz e imagem, tais como: Servidores Windows, Linux, ativos de Redes LAN/WAN, banco de dados (Oracle e SQL), Active Directory;
  - Conhecimento em Administração de Internet, Intranet;
  - Conhecimentos avançados de TCP/IP;
  - Conhecimentos das áreas funcionais de gerenciamento: falhas, contabilidade, configuração, desempenho e segurança;
  - Domínio de hardware, softwares de segurança e equipamentos de conectividade;
  - Elaboração de planos de contingências;
  - Experiência com criação de scripts VBScript;
  - Experiência com políticas de segurança ABNT NBR ISO/IEC 17799;
  - Experiência em ambientes virtualizados;
  - Experiência em Criptografia e Certificados Digitais, Raiz Certificadora e afins;
  - Experiência em ferramentas de correio eletrônico (Microsoft Exchange e Lotus Notes);
  - Experiência em ferramentas de Storage EMC e NetApp;
  - Experiência em instalação, configuração, monitoramento e suporte a unidades de fita/discos para backup
  - Experiência em suporte remoto a unidades de backup;
  - Experiência na análise e detecção de vulnerabilidades dos ativos da rede e das instalações físicas;

[13] A não apresentação de certificação por parte do empregado implica no dobro do tempo de experiência requerida para este perfil.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1861

- Habilidade para seguir procedimentos técnicos, de governança e manuais de fornecedores;
- Larga experiência em administração de Backup;
- Largo conhecimento de software de backup Commvault;

5.4.2.1.12. Analista de Suporte Junior (CBO: 2124-20): Especialidade Backup

a) Descrição Sumária: Desenhar soluções de infraestrutura de backup para sala de servidores de médio porte e data centers. Instalar, configurar e administrar servidores e unidades de backup/restore baseado em modelos e padrões. Configuração de políticas de backup no ambiente Infraero. Implementação de solução de backup. Estabelecer padrões, coordenam projetos, oferecer soluções para ambientes informatizados e pesquisar tecnologias em informática.

b) Perfil Profissional:

- ü Possuir ensino superior completo na área específica de Informática ou Tecnologia da Informação, ou qualquer outro curso desde que portador de especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em TI, comprovada por meio de diploma e/ou certificado de conclusão reconhecido pelo MEC.
- ü Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos de atuação em atividades de Suporte Técnico em projetos de infraestrutura de rede e/ou servidores e administração de ambiente de Backup.
- ü Deverá possuir uma ou mais das seguintes Certificações[14]:
  - MCTS (Especialista em Tecnologia Certificado pela Microsoft);
- ü Ter sólidos conhecimentos em:
  - Conhecimento de hardware e software de segurança inerentes à infraestrutura integrada de serviços de dados, voz e imagem, tais como: Servidores

[14] A não apresentação de certificação por parte do empregado implica no dobro do tempo de experiência requerida para este perfil.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1862

Windows, Linux, ativos de Redes LAN/WAN, banco de dados (Oracle e SQL), Active Directory;
- Conhecimento em Administração de Internet, Intranet;
- Conhecimentos avançados de TCP/IP;
- Conhecimentos das áreas funcionais de gerenciamento: falhas, contabilidade, configuração, desempenho e segurança;
- Domínio de hardware, softwares de segurança e equipamentos de conectividade;
- Elaboração de planos de contingências;
- Experiência com criação de scripts VBScript;
- Experiência com políticas de segurança ABNT NBR ISO/IEC 17799;
- Experiência em ambientes virtualizados;
- Experiência em Criptografia e Certificados Digitais, Raiz Certificadora e afins;
- Experiência em ferramentas de correio eletrônico (Microsoft Exchange e Lotus Notes);
- Experiência em ferramentas de Storage EMC e NetApp;
- Experiência em instalação, configuração, monitoramento e suporte a unidades de fita/discos para backup
- Experiência em suporte remoto a unidades de backup;
- Experiência em suporte remoto a unidades de backup;
- Experiência na análise e detecção de vulnerabilidades dos ativos da rede e das instalações físicas;
- Habilidade para seguir procedimentos técnicos, de governança e manuais de fornecedores;
- Larga experiência em administração de Backup;
- Largo conhecimento de software de backup Commvault;

5.4.2.1.13. Técnico de Suporte Sênior (CBO: 3172-10): Especialidade Suporte e Logística

a) Descrição Sumária: Operam sistemas de computadores e microcomputadores, monitorando o desempenho dos aplicativos, recursos de entrada e saída de dados, recursos de armazenamento de

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1863

dados, registros de erros, consumo da unidade central de processamento (CPU), recursos de rede e disponibilidade dos aplicativos. Asseguram o funcionamento do hardware e do software; garantem a segurança das informações, por meio de cópias de segurança e armazenando-as em local prescrito, verificando acesso lógico de usuário e destruindo informações sigilosas descartadas. Atendem clientes e usuários, orientando-os na utilização de hardware e software; inspecionam o ambiente físico para segurança no trabalho.

b) Perfil Profissional:

- ü Possuir ensino médio completo;
- ü Possuir cursos técnicos na área de Informática ou Tecnologia da Informação, que somados apresentem carga horária mínima de 180 horas, comprovados mediante diploma e/ou certificado.
- ü Possuir experiência mínima de 04 (Quatro) anos de atuação em atividades de suporte na área de Tecnologia da Informação.
- ü Conhecimento na utilização de ferramentas de diagnóstico e monitoração de redes;
- ü Conhecimento em tecnologia de redes LAN, WAN e Wi-Fi;
- ü Conhecimento em administração de redes em ambiente Windows;
- ü Conhecimentos do protocolo de comunicação TCP/IP;
- ü Domínio das facilidades do ambiente Internet, Intranet;
- ü Conhecimento em instalação de software de base.

5.4.2.1.14. Técnico de Suporte Pleno (CBO: 3172-10): Especialidade Suporte e Logística

a) Descrição Sumária: Operam sistemas de computadores e microcomputadores, monitorando o desempenho dos aplicativos,

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1864

recursos de entrada e saída de dados, recursos de armazenamento de dados, registros de erros, consumo da unidade central de processamento (CPU), recursos de rede e disponibilidade dos aplicativos. Asseguram o funcionamento do hardware e do software; garantem a segurança das informações, por meio de cópias de segurança e armazenando-as em local prescrito, verificando acesso lógico de usuário e destruindo informações sigilosas descartadas. Atendem clientes e usuários, orientando-os na utilização de hardware e software; inspecionam o ambiente físico para segurança no trabalho.

b) Perfil Profissional:

- ü Possuir ensino médio completo;
- ü Possuir cursos técnicos na área de Informática ou Tecnologia da Informação, que somados apresentem carga horária mínima de 180 horas, comprovados mediante diploma e/ou certificado.
- ü Possuir experiência mínima de 03 (três) anos de atuação em atividades de suporte na área de Tecnologia da Informação.
- ü Conhecimento na utilização de ferramentas de diagnóstico e monitoração de redes;
- ü Conhecimento em tecnologia de redes LAN, WAN e Wi-Fi;
- ü Conhecimento em administração de redes em ambiente Windows;
- ü Conhecimentos do protocolo de comunicação TCP/IP;
- ü Domínio das facilidades do ambiente Internet, Intranet;
- ü Conhecimento em instalação de software de base.

5.4.2.1.15. Técnico de Suporte Junior (CBO: 3172-10): Especialidade Suporte e Logística

a) Descrição Sumária: Operam sistemas de computadores e microcomputadores, monitorando o desempenho dos aplicativos,

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1865

recursos de entrada e saída de dados, recursos de armazenamento de dados, registros de erros, consumo da unidade central de processamento (CPU), recursos de rede e disponibilidade dos aplicativos. Asseguram o funcionamento do hardware e do software; garantem a segurança das informações, por meio de cópias de segurança e armazenando-as em local prescrito, verificando acesso lógico de usuário e destruindo informações sigilosas descartadas. Atendem clientes e usuários, orientando-os na utilização de hardware e software; inspecionam o ambiente físico para segurança no trabalho.

b) Perfil Profissional:

- Possuir ensino médio completo;
- Possuir cursos técnicos na área de Informática ou Tecnologia da Informação, que somados apresentem carga horária mínima de 180 (cento e oitenta) horas, comprovados mediante diploma e/ou certificado.
- Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos e atuação em atividades na área de Tecnologia da Informação.
- Domínio das facilidades do ambiente Internet, Intranet;
- Conhecimentos básicos de TCP/IP;
- Pleno domínio na utilização do Microsoft Office, Lotus Notes;
- Editoração eletrônica;
- Conhecimento em gerenciamento e administração de soluções de videoconferência;
- Domínio das atividades de instalação, configuração e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho.

5.4.2.2.<u>MACROCÉLUA Redes e Segurança:</u>

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1866

5.4.2.2.1. Descrição dos serviços:

a) Os serviços da Macrocélula Redes e Segurança deverão assegurar a disponibilidade dos ambientes de tecnologia da informação (WAN, LAN, WiFi e Segurança) com atendimento presencial em horário administrativo (08:00 as 17:00), cinco dias da semana (segunda-feira a sexta-feira).

b) Será descrito abaixo da MACROCÉLULA Redes e Segurança os perfis mínimos necessários exclusivos para cada perfil, sendo proibido a acumulação de perfis pelos analistas da CONTRATADA.

5.4.2.2.2. Supervisor Analista Técnico Pleno (CBO – 4201-35):

a) Descrição Sumária: Supervisionam diretamente, lideram e motivam uma equipe de trabalhadores que prestam serviços de atendimento intermediando relações entre clientes e prestadores de serviços e ou funcionários; planejam e administram o trabalho da equipe, definindo rotinas de trabalho, técnicas e estratégias para cumprimentos de metas e prazos, identificando prioridades e suprindo materiais e equipamentos para execução dos serviços, bem como o seu desenvolvimento profissional; controlam atividades financeiras.

b) Perfil Profissional:

- ü Possuir ensino superior completo na área específica de ou Tecnologia da Informação, comprovada por meio de diploma e/ou certificado de conclusão reconhecido pelo MEC.
- ü Possui experiência de 4 (quatro) anos em Gestão de Tecnologia da Informação.
- ü Deverá possuir certificação ITIL FOUNDATION.

c) Principais Responsabilidades:

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1867

- ü Representante da CONTRATADA no que se refere aos aspectos técnicos e operacionais da execução do contrato;
- ü Estabelecimento de acompanhamento de Nível de Serviços Requeridos (NSR) entre a Infraero e a CONTRATADA, visando o atendimento às atividades contratadas;
- ü Gerenciamento das ações de planejamento, acompanhamento e controle;
- ü Resolução das questões em situações adversas para o atendimento às solicitações da CONTRATANTE;
- ü Gestão dos recursos alocados à execução do contrato;
- ü Designação dos representantes prepostos da CONTRATADA que atuam em cada Macrocélula e nos turnos, quando aplicáveis, de forma que as equipes técnicas que atuam no ambiente Infraero sejam assistidas sob todos os aspectos, com abrangência na jornada ininterrupta (24x7), ou seja, vinte e quatro horas por dia durante os sete dias da semana, incluindo sábados, domingos e feriados;
- ü Participação em reuniões relativas às atividades sob sua gestão, quando solicitado pela Infraero;
- ü Apresentação do relatório mensal, realização de pontos de controle e avaliação de todas as atividades envolvidas na prestação dos serviços.
- ü Auxiliar no dimensionamento e alocação de forma adequada dos integrantes da Equipe de Analistas, Técnicos e Operadores de Suporte da Contratada;
- ü Acompanhar dos chamados;
- ü Acompanhar consistência nos registros dos incidentes;
- ü Apoiar a Equipe de Técnicos de Suporte da Contratada na resolução de incidentes e problemas;
- ü Interagir com outros setores da TI (banco de dados, redes, desenvolvimento, etc) para resolução de problemas desconhecidos, definindo juntamente com estes setores, prazos para a resolução dos problemas;

5.4.2.2.3. Analista de Suporte Sênior (CBO: 2124-20): Especialidade LAN

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1868

a) Descrição Sumária: Projetar soluções de conectividade para redes locais, também avaliar viabilidade técnica de projetos para redes locais e criar e avaliar especificações de ativos de redes para projetos de redes locais em aeroportos, centros administrativos de toda a INFRAERO. Atuar diretamente na implantação e no suporte de redes locais dos centros administrativos da INFRAERO SEDE (Brasília), atuar no controle do consumo de recursos de redes locais, reportar as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos, fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado, atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede, participar no planejamento de mudanças em sintonia com o restante da equipe de suporte, a fim de assegurar a continuidade operacional para os sistemas de TI.

b) Perfil Profissional:

- Possuir ensino superior completo na área específica de Informática ou Tecnologia da Informação, ou qualquer outro curso desde que portador de especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em TI, comprovada por meio de diploma e/ou certificado de conclusão reconhecido pelo MEC;
- Possuir experiência mínima de 06 (seis) anos de atuação em atividades de Suporte Técnico em projetos de infraestrutura de rede;
- Deverá possuir uma ou mais das seguintes Certificações[15] ou possui pós-graduação (MBA ou especialização):
  - Cisco CCNA R&S;
  - Cisco CCNA DataCenter;
- Ter sólidos conhecimentos em:

[15] A não apresentação de certificação por parte do empregado implica no dobro do tempo de experiência requerida para este perfil.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1869

- Conhecimento de ferramentas de monitoramento, NAGIOS, CACTI e WhatsUp Gold;
- Conhecimento de implantação, configuração e utilização de serviços RADIUS pelos ativos de rede;
- Conhecimentos avançados de TCP/IP;
- Conhecimentos de tecnologias relacionadas a Ethernet DCBX e FCoE;
- Experiência com a configuração e manipulação de dados obtidos através de Sflow/Netflow;
- Experiência com Cisco IOS e Cisco NX-OS;
- Experiência com diagramação lógica, física e criação de “bay face” utilizando Microsoft Visio 2010/2013;
- Experiência com os protocolos do tipo FHRP como VRRP, HSRP e GLBP;
- Experiência com redes locais convergindo dados e voz, integrada a telefonia IP da Cisco;
- Experiência com redes virtuais baseadas no IEEE 802.1Q e VLAN privada;
- Experiência com STP, RSTP, PVSTP e MSTP;
- Experiência com Switches virtuais, incluindo Nexus 1000v e Port-profiles;
- Experiência com VRF Lite;
- Experiência e treinamento em switches Cisco Nexus 7000, 5000 e 1000v;
- Experiência e treinamento em switches Enterasys;
- Experiência e treinamento no gerenciador de redes Cisco DCNM;
- Experiência e treinamento no gerenciador de redes Enterasys NetSight;
- Experiência em configuração de Cisco vDC, vPC, FEX;
- Experiência em implementação e suporte de MLAG - Multi-Chassis Link Aggregation;
- Experiência em redes ópticas, tipos de cabos ópticos, janelas de transmissão, CWDM/DWDM, transceivers, especificações de enlaces de curta e longa distância;
- Experiência em roteamento dinâmico através do protocolo OSPF, implementação e suporte;
- Experiência em tecnologia de redes LANs;
- Experiência na criação de sensores para monitoramento via SNMP através de pesquisa em MIB´s;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1870

5.4.2.2.4. Analista de Suporte Pleno (CBO: 2124-20): Especialidade LAN

a) Descrição Sumária: Projetar soluções de conectividade para redes locais, também avaliar viabilidade técnica de projetos para redes locais e criar e avaliar especificações de ativos de redes para projetos de redes locais em aeroportos, centros administrativos de toda a INFRAERO. Atuar diretamente na implantação e no suporte de redes locais dos centros administrativos da INFRAERO SEDE (Brasília), atuar no controle do consumo de recursos de redes locais, reportar as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos, fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado, atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede, participar no planejamento de mudanças em sintonia com o restante da equipe de suporte, a fim de assegurar a continuidade operacional para os sistemas de TI.

b) Perfil Profissional:

- Possuir ensino superior completo na área específica de Informática ou Tecnologia da Informação, ou qualquer outro curso desde que portador de especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em TI, comprovada por meio de diploma e/ou certificado de conclusão reconhecido pelo MEC;
- Possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos de atuação em atividades de Suporte Técnico em projetos de infraestrutura de rede;
- Deverá possuir uma ou mais das seguintes Certificações[16]:
  - Cisco CCNA R&S;
  - Cisco CCNA DataCenter;
- Ter sólidos conhecimentos em:

[16] A não apresentação de certificação por parte do empregado implica no dobro do tempo de experiência requerida para este perfil.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1871

- Conhecimento de ferramentas de monitoramento, NAGIOS, CACTI e WhatsUp Gold;
- Conhecimento de implantação, configuração e utilização de serviços RADIUS pelos ativos de rede;
- Conhecimentos avançados de TCP/IP;
- Conhecimentos de tecnologias relacionadas a Ethernet DCBX e FCoE;
- Experiência com a configuração e manipulação de dados obtidos através de Sflow/Netflow;
- Experiência com Cisco IOS e Cisco NX-OS;
- Experiência com diagramação lógica, física e criação de “bay face” utilizando Microsoft Visio 2010/2013;
- Experiência com os protocolos do tipo FHRP como VRRP, HSRP e GLBP;
- Experiência com redes locais convergindo dados e voz, integrada a telefonia IP da Cisco;
- Experiência com redes virtuais baseadas no IEEE 802.1Q e VLAN privada;
- Experiência com STP, RSTP, PVSTP e MSTP;
- Experiência com Switches virtuais, incluindo Nexus 1000v e Port-profiles;
- Experiência com VRF Lite;
- Experiência e treinamento em switches Cisco Nexus 7000, 5000 e 1000v;
- Experiência e treinamento em switches Enterasys;
- Experiência e treinamento no gerenciador de redes Cisco DCNM;
- Experiência e treinamento no gerenciador de redes Enterasys NetSight;
- Experiência em configuração de Cisco vDC, vPC, FEX;
- Experiência em implementação e suporte de MLAG - Multi-Chassis Link Aggregation;
- Experiência em redes ópticas, tipos de cabos ópticos, janelas de transmissão, CWDM/DWDM, transceivers, especificações de enlaces de curta e longa distância;
- Experiência em roteamento dinâmico através do protocolo OSPF, implementação e suporte;
- Experiência em tecnologia de redes LANs;
- Experiência na criação de sensores para monitoramento via SNMP através de pesquisa em MIB´s;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1872

5.4.2.2.5. Analista de Suporte Sênior (CBO: 2124-20): Especialidade WAN

a) Descrição Sumária: Projetar soluções de conectividade para redes de longa distância em conjunto com operadoras, também avaliar viabilidade técnica de projetos para redes de longa distância. Desenvolver e atuar no controle do consumo de recursos dos equipamentos de rede WAN reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos, fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado, atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede, participar no planejamento de mudanças em sintonia com o restante da equipe de suporte, a fim de assegurar a continuidade operacional para os sistemas de TI.

b) Perfil Profissional:

- ü Possuir ensino superior completo na área específica de Informática ou Tecnologia da Informação, ou qualquer outro curso desde que portador de especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em TI, comprovada por meio de diploma e/ou certificado de conclusão reconhecido pelo MEC.
- ü Possuir experiência mínima de 06 (seis) anos de atuação em atividades de Suporte Técnico em projetos de infraestrutura de rede.
- ü Deverá possuir uma ou mais das seguintes Certificações[17] ou possui pós-graduação (MBA ou especialização):
  - Cisco CCNA R&S;
  - Cisco CCNA DataCenter;
- ü Ter sólidos conhecimentos em:
  - Conhecimento da integração da tecnologia Cisco IP SLA com outros protocolos da Cisco;

[17] A não apresentação de certificação por parte do empregado implica no dobro do tempo de experiência requerida para este perfil.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1873

- Conhecimento da operação das listas de acesso e de distribuição;
- Conhecimento da operação de roteadores com "Route Map";
- Conhecimento da operação de roteadores com contextos de roteamento VRF´s;
- Conhecimento da operação dos CODEC´s de áudio/vídeo voltados para compressão ou sinalização como G.711, G.729, H.264, SIP e H.323;
- Conhecimento da operação dos protocolos Multicast em redes WAN;
- Conhecimento das ferramentas de gerencia NAGIOS, CACTI, WhatsUp Gold e outras para gestão de redes diversas;
- Conhecimento das técnicas para redistribuição de rotas com analises de prioridades;
- Conhecimento do protocolo IPv6 e suas funcionalidades;
- Conhecimento em administração de sistemas autônomos (AS) através do protocolo BGPv4;
- Conhecimento em redes ópticas e protocolos SONET/SDH, CWDM e DWDM com especificações de enlaces;
- Conhecimentos das áreas funcionais de gerenciamento: falhas, contabilidade, configuração, desempenho e segurança;
- Experiência avançada com o protocolo TCP/IP;
- Experiência com diagramação lógica, física e criação de “bay face” utilizando Microsoft Visio 2010/2013;
- Experiência com manipulação de dados obtidos através de Sflow/Netflow;
- Experiência com o protocolo de roteamento OSPFv2;
- Experiência com o protocolo STP e RSTP;
- Experiência com os protocolos de comunicação PPP, HDLC, Frame Relay, xDSL, MetroEthernet e MPLS;
- Experiência com os protocolos do tipo FHRP como VRRP, HSRP e GLBP;
- Experiência com redes VPN’s, baseadas em IPSEC e SSL;
- Experiência em análise de pacotes através de ferramentas como Wireshark, Microsoft Network Monitor / Message Analyzer e semelhantes;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1874

- Experiência em classificação de pacotes para priorização QoS e suas técnicas;
- Experiência em CLI dos equipamentos da rede WAN em operação nas localidades (CPE), no momento a trata-se da CLI da Cisco (IOS);
- Experiência em criptografia e certificados digitais, raiz certificadora e tecnologias envolvidas;
- Experiência em dimensionamento, projeto, instalação de redes utilizando canais de baixa e alta velocidade;
- Experiência em gerenciamento de banda e controle de admissão de tráfego para prevenção de congestionamento;
- Experiência na criação de sensores para monitoramento via SNMP através de pesquisa em MIB´s;
- Experiência no planejamento, controle e administração de blocos de rede IPv4/IPv6, válidos e inválidos segundo (RFC 1918 & RFC 4193);

5.4.2.2.6. Analista de Suporte Pleno (CBO: 2124-20): Especialidade WAN

a) Descrição Sumária: Projetar soluções de conectividade para redes de longa distância em conjunto com operadoras, também avaliar viabilidade técnica de projetos para redes de longa distância. Desenvolver e atuar no controle do consumo de recursos dos equipamentos de rede WAN reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos, fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado, atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede, participar no planejamento de mudanças em sintonia com o restante da equipe de suporte, a fim de assegurar a continuidade operacional para os sistemas de TI.

b) Perfil Profissional:

- ü Possuir ensino superior completo na área específica de Informática ou Tecnologia da Informação, ou qualquer outro

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1875

curso desde que portador de especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em TI, comprovada por meio de diploma e/ou certificado de conclusão reconhecido pelo MEC.

- Possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos de atuação em atividades de Suporte Técnico em projetos de infraestrutura de rede.

- Deverá possuir uma ou mais das seguintes Certificações[18]:

  - Cisco CCNA R&S;
  - Cisco CCNA DataCenter;

- Ter sólidos conhecimentos em:

  - Conhecimento da integração da tecnologia Cisco IP SLA com outros protocolos da Cisco;
  - Conhecimento da operação das listas de acesso e de distribuição;
  - Conhecimento da operação de roteadores com "Route Map";
  - Conhecimento da operação de roteadores com contextos de roteamento VRF´s;
  - Conhecimento da operação dos CODEC´s de áudio/vídeo voltados para compressão ou sinalização como G.711, G.729, H.264, SIP e H.323;
  - Conhecimento da operação dos protocolos Multicast em redes WAN;
  - Conhecimento das ferramentas de gerencia NAGIOS, CACTI, WhatsUp Gold e outras para gestão de redes diversas;
  - Conhecimento das técnicas para redistribuição de rotas com analises de prioridades;
  - Conhecimento do protocolo IPv6 e suas funcionalidades;
  - Conhecimento em administração de sistemas autônomos (AS) através do protocolo BGPv4;
  - Conhecimento em redes ópticas e protocolos SONET/SDH, CWDM e DWDM com especificações de enlaces;
  - Conhecimentos das áreas funcionais de gerenciamento: falhas, contabilidade, configuração, desempenho e segurança;

[18] A não apresentação de certificação por parte do empregado implica no dobro do tempo de experiência requerida para este perfil.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1876

- Experiência avançada com o protocolo TCP/IP;
- Experiência com diagramação lógica, física e criação de "bay face" utilizando Microsoft Visio 2010/2013;
- Experiência com manipulação de dados obtidos através de Sflow/Netflow;
- Experiência com o protocolo de roteamento OSPFv2;
- Experiência com o protocolo STP e RSTP;
- Experiência com os protocolos de comunicação PPP, HDLC, Frame Relay, xDSL, MetroEthernet e MPLS;
- Experiência com os protocolos do tipo FHRP como VRRP, HSRP e GLBP;
- Experiência com redes VPN's, baseadas em IPSEC e SSL;
- Experiência em análise de pacotes através de ferramentas como Wireshark, Microsoft Network Monitor / Message Analyzer e semelhantes;
- Experiência em classificação de pacotes para priorização QoS e suas técnicas;
- Experiência em CLI dos equipamentos da rede WAN em operação nas localidades (CPE), no momento a trata-se da CLI da Cisco (IOS);
- Experiência em criptografia e certificados digitais, raiz certificadora e tecnologias envolvidas;
- Experiência em dimensionamento, projeto, instalação de redes utilizando canais de baixa e alta velocidade;
- Experiência em gerenciamento de banda e controle de admissão de tráfego para prevenção de congestionamento;
- Experiência na criação de sensores para monitoramento via SNMP através de pesquisa em MIB´s;
- Experiência no planejamento, controle e administração de blocos de rede IPv4/IPv6, válidos e inválidos segundo (RFC 1918 & RFC 4193);

5.4.2.2.7. Analista de Suporte Junior (CBO: 2124-20): Especialidade WAN

a) Descrição Sumária: Projetar soluções de conectividade para redes de longa distância em conjunto com operadoras, também avaliar viabilidade técnica de projetos para redes de longa distância.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1877

Desenvolver e atuar no controle do consumo de recursos dos equipamentos de rede WAN reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos, fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado, atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede, participar no planejamento de mudanças em sintonia com o restante da equipe de suporte, a fim de assegurar a continuidade operacional para os sistemas de TI.

b) Perfil Profissional:

- ü Possuir ensino superior completo na área específica de Informática ou Tecnologia da Informação, ou qualquer outro curso desde que portador de especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em TI, comprovada por meio de diploma e/ou certificado de conclusão reconhecido pelo MEC.

- ü Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos de atuação em atividades de Suporte Técnico em projetos de infraestrutura de rede.

- ü Deverá possuir uma ou mais das seguintes Certificações[19]:

  - Cisco CCNA R&S;
  - Cisco CCNA DataCenter;

- ü Ter sólidos conhecimentos em:

  - Conhecimento da integração da tecnologia Cisco IP SLA com outros protocolos da Cisco;
  - Conhecimento da operação das listas de acesso e de distribuição;
  - Conhecimento da operação de roteadores com "Route Map";
  - Conhecimento da operação de roteadores com contextos de roteamento VRF´s;

[19] A não apresentação de certificação por parte do empregado implica no dobro do tempo de experiência requerida para este perfil.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1878

- Conhecimento da operação dos CODEC´s de áudio/vídeo voltados para compressão ou sinalização como G.711, G.729, H.264, SIP e H.323;
- Conhecimento da operação dos protocolos Multicast em redes WAN;
- Conhecimento das ferramentas de gerencia NAGIOS, CACTI, WhatsUp Gold e outras para gestão de redes diversas;
- Conhecimento das técnicas para redistribuição de rotas com analises de prioridades;
- Conhecimento do protocolo IPv6 e suas funcionalidades;
- Conhecimento em administração de sistemas autônomos (AS) através do protocolo BGPv4;
- Conhecimento em redes ópticas e protocolos SONET/SDH, CWDM e DWDM com especificações de enlaces;
- Conhecimentos das áreas funcionais de gerenciamento: falhas, contabilidade, configuração, desempenho e segurança;
- Experiência avançada com o protocolo TCP/IP;
- Experiência com diagramação lógica, física e criação de “bay face” utilizando Microsoft Visio 2010/2013;
- Experiência com manipulação de dados obtidos através de Sflow/Netflow;
- Experiência com o protocolo de roteamento OSPFv2;
- Experiência com o protocolo STP e RSTP;
- Experiência com os protocolos de comunicação PPP, HDLC, Frame Relay, xDSL, MetroEthernet e MPLS;
- Experiência com os protocolos do tipo FHRP como VRRP, HSRP e GLBP;
- Experiência com redes VPN’s, baseadas em IPSEC e SSL;
- Experiência em análise de pacotes através de ferramentas como Wireshark, Microsoft Network Monitor / Message Analyzer e semelhantes;
- Experiência em classificação de pacotes para priorização QoS e suas técnicas;
- Experiência em CLI dos equipamentos da rede WAN em operação nas localidades (CPE), no momento a trata-se da CLI da Cisco (IOS);

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1879

- Experiência em criptografia e certificados digitais, raiz certificadora e tecnologias envolvidas;
- Experiência em dimensionamento, projeto, instalação de redes utilizando canais de baixa e alta velocidade;
- Experiência em gerenciamento de banda e controle de admissão de tráfego para prevenção de congestionamento;
- Experiência na criação de sensores para monitoramento via SNMP através de pesquisa em MIB´s;
- Experiência no planejamento, controle e administração de blocos de rede IPv4/IPv6, válidos e inválidos segundo (RFC 1918 & RFC 4193);

5.4.2.2.8. Analista de Suporte Sênior (CBO: 2124-20): Especialidade WiFi

a) Descrição Sumária: Desenvolver e atuar no controle do consumo de recursos nas controladoras WiFi reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos, fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado, atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede Wi-Fi, participar no planejamento de mudanças em sintonia com o restante da equipe de suporte, a fim de assegurar a continuidade operacional para os sistemas de TI.

a) Perfil Profissional:

ü Possuir ensino superior completo na área específica de Informática ou Tecnologia da Informação, ou qualquer outro curso desde que portador de especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em TI, comprovada por meio de diploma e/ou certificado de conclusão reconhecido pelo MEC.

ü Possuir experiência mínima de 06 (seis) anos de atuação em atividades de Suporte Técnico em projetos de infraestrutura de rede.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1880

- Deverá possuir uma ou mais das seguintes Certificações[20] ou possui pós-graduação (MBA ou especialização):

  - Cisco CCNA R&S;
  - Cisco CCNA DataCenter;

- Ter sólidos conhecimentos em:

  - Conhecimentos das áreas funcionais de gerenciamento: falhas, contabilidade, configuração, desempenho e segurança;
  - Experiência com diagramação lógica, física e criação de "bay face" utilizando Microsoft Visio 2010/2013;
  - Experiência em administração de ferramentas como, NAGIOS, CACTI, HP IMC, Aruba AirWave, WhatsUp Gold e outros;
  - Experiência com redes WiFi baseadas em soluções e ferramentas da HP, Aruba e H3C/HP;
  - Conhecimentos avançados de TCP/IP;
  - Experiência com redes virtuais baseadas no IEEE 802.1Q e VLAN privada;
  - Experiência com STP, RSTP, PVSTP e MSTP;
  - Experiência com topologias Wireless, IBSS, BSS e ESS, Ponto a Ponto, Ponto Multiponto, Mesh e Bridging;
  - Experiência com métodos de autenticação para a tecnologia IEEE 802.11, como IEEE 802.1X, EAP, TKIP e AES;
  - Experiência com tecnologias para detecção de intrusão em sistemas WiFi;
  - Experiência com soluções WiFi redundantes baseadas em controladoras para alta disponibilidade;
  - Experiência com antenas, espectro de frequência, agentes de interferência, métodos de transmissão;
  - Experiência em análise de redes WiFi com "Roaming" baseadas em camada dois (L2) e baseadas em camada três (L3);
  - Conhecimento dos padrões reguladores do IEEE 802.11a/b/g/n e "WiFi Alliance";
  - Conhecimento da operação da tecnologia "Spread Spectrum";
  - Experiência com a configuração e manipulação de dados obtidos através de Sflow/Netflow;

[20] A não apresentação de certificação por parte do empregado implica no dobro do tempo de experiência requerida para este perfil.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1881

- Experiência na criação de sensores para monitoramento via SNMP através de pesquisa em MIB´s;
- Conhecimento de implantação, configuração e utilização de serviços RADIUS;

5.4.2.2.9. Analista de Suporte Pleno (CBO: 2124-20): Especialidade WiFi

a) Descrição Sumária: Desenvolver e atuar no controle do consumo de recursos nas controladoras WiFi reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos, fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado, atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede Wi-Fi, participar no planejamento de mudanças em sintonia com o restante da equipe de suporte, a fim de assegurar a continuidade operacional para os sistemas de TI.

b) Perfil Profissional:

- ü Possuir ensino superior completo na área específica de Informática ou Tecnologia da Informação, ou qualquer outro curso desde que portador de especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em TI, comprovada por meio de diploma e/ou certificado de conclusão reconhecido pelo MEC.
- ü Possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos de atuação em atividades de Suporte Técnico em projetos de infraestrutura de rede.
- ü Deverá possuir uma ou mais das seguintes Certificações[21]:
  - Cisco CCNA R&S;
  - Cisco CCNA DataCenter;
- ü Ter sólidos conhecimentos em:

[21] A não apresentação de certificação por parte do empregado implica no dobro do tempo de experiência requerida para este perfil.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1882

- Conhecimentos das áreas funcionais de gerenciamento: falhas, contabilidade, configuração, desempenho e segurança;
- Experiência com diagramação lógica, física e criação de "bay face" utilizando Microsoft Visio 2010/2013;
- Experiência em administração de ferramentas como, NAGIOS, CACTI, HP IMC, Aruba AirWave, WhatsUp Gold e outros;
- Experiência com redes WiFi baseadas em soluções e ferramentas da HP, Aruba e H3C/HP;
- Conhecimentos avançados de TCP/IP;
- Experiência com redes virtuais baseadas no IEEE 802.1Q e VLAN privada;
- Experiência com STP, RSTP, PVSTP e MSTP;
- Experiência com topologias Wireless, IBSS, BSS e ESS, Ponto a Ponto, Ponto Multiponto, Mesh e Bridging;
- Experiência com métodos de autenticação para a tecnologia IEEE 802.11, como IEEE 802.1X, EAP, TKIP e AES;
- Experiência com tecnologias para detecção de intrusão em sistemas WiFi;
- Experiência com soluções WiFi redundantes baseadas em controladoras para alta disponibilidade;
- Experiência com antenas, espectro de frequência, agentes de interferência, métodos de transmissão;
- Experiência em análise de redes WiFi com "Roaming" baseadas em camada dois (L2) e baseadas em camada três (L3);
- Conhecimento dos padrões reguladores do IEEE 802.11a/b/g/n e "WiFi Alliance";
- Conhecimento da operação da tecnologia "Spread Spectrum";
- Experiência com a configuração e manipulação de dados obtidos através de Sflow/Netflow;
- Experiência na criação de sensores para monitoramento via SNMP através de pesquisa em MIB´s;
- Conhecimento de implantação, configuração e utilização de serviços RADIUS;

5.4.2.2.10. Analista de Suporte Sênior (CBO:2123-20): Especialidade Segurança

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1883

a) Descrição Sumária: Administrar e monitorar as soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM, Certificação digital, dentre outras relacionada à Segurança da Informação da Infraero, prestar suporte técnico ao cliente, elaborar documentação técnica. Estabelecer padrões, apoiar na coordenação de projetos, oferecer soluções de segurança da informação e pesquisar tecnologias relacionadas.

b) Perfil Profissional:

- Possuir ensino superior completo na área específica de Informática ou Tecnologia da Informação, ou qualquer outro curso desde que portador de especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em TI, comprovada por meio de diploma e/ou certificado de conclusão reconhecido pelo MEC.

- Possuir experiência mínima de 06 (seis) anos de atuação em atividades de Segurança da Informação.

- Deverá possuir uma ou mais das seguintes Certificações ou possuir pós-graduação (MBA ou especialização) na área de atuação:

  - Certificação reconhecida com teste de aprovação (Auditor Líder ISO/IEC 27001);
  - Certificação reconhecida com teste de aprovação (CISA - Certified Information System Auditor).

- Ter sólidos conhecimentos em:

  - Conhecimento de AD (Active Directory);
  - Conhecimento de linguagem SQL;
  - Conhecimento em administração de Internet, Intranet e Proxy;
  - Conhecimento em administração de redes em ambiente Windows Server (Windows 2000, 2003, 2008 e 2012);
  - Conhecimentos avançados de TCP/IP;
  - Conhecimentos das áreas de gerenciamento de incidentes, capacidade, disponibilidade, configuração, continuidade de serviços de TI, mudanças e segurança;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1884

- Domínio de hardware, softwares de segurança e equipamentos de segurança de TI;
- Elaboração de planos de contingências/continuidade de TI.
- Experiência com ferramentas de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus e IDM;
- Experiência com políticas de segurança Norma ISO/IEC 27001;
- Experiência com VPN's;
- Experiência em Criptografia e Certificados Digitais, Raiz Certificadora e afins;
- Experiência em monitoramento e análise de procedimento de segurança física e lógica;
- Experiência em tecnologia de redes WANs e LANs;
- Prover suporte técnico garantindo alta disponibilidade e performance, das plataformas dos clientes, e quando necessário, orientar e treinar os usuários;

5.4.2.2.11. Analista de Suporte Pleno (CBO:2123-20): Especialidade Segurança

a) Descrição Sumária: Administrar e monitorar as soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM, Certificação digital, dentre outras relacionada à Segurança da Informação da Infraero, prestar suporte técnico ao cliente, elaborar documentação técnica. Estabelecer padrões, apoiar na coordenação de projetos, oferecer soluções de segurança da informação e pesquisar tecnologias relacionadas.

b) Perfil Profissional:

- ü Possuir ensino superior completo na área específica de Informática ou Tecnologia da Informação, ou qualquer outro curso desde que portador de especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em TI, comprovada por meio de diploma e/ou certificado de conclusão reconhecido pelo MEC.

- ü Possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos de atuação em atividades de Segurança da Informação.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1885

- Deverá possuir uma ou mais das seguintes Certificações[22]:
  - Certificação reconhecida com teste de aprovação (Auditor Líder ISO/IEC 27001);
  - Certificação reconhecida com teste de aprovação (CISA - Certified Information System Auditor).
- Ter sólidos conhecimentos em:
  - Conhecimento de AD (Active Directory);
  - Conhecimento de linguagem SQL;
  - Conhecimento em administração de Internet, Intranet e Proxy;
  - Conhecimento em administração de redes em ambiente Windows Server (Windows 2000, 2003, 2008 e 2012);
  - Conhecimentos avançados de TCP/IP;
  - Conhecimentos das áreas de gerenciamento de incidentes, capacidade, disponibilidade, configuração, continuidade de serviços de TI, mudanças e segurança;
  - Domínio de hardware, softwares de segurança e equipamentos de segurança de TI;
  - Elaboração de planos de contingências/continuidade de TI.
  - Experiência com ferramentas de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus e IDM;
  - Experiência com políticas de segurança Norma ISO/IEC 27001;
  - Experiência com VPN's;
  - Experiência em Criptografia e Certificados Digitais, Raiz Certificadora e afins;
  - Experiência em monitoramento e análise de procedimento de segurança física e lógica;
  - Experiência em tecnologia de redes WANs e LANs;
  - Prover suporte técnico garantindo alta disponibilidade e performance, das plataformas dos clientes, e quando necessário, orientar e treinar os usuários;

5.4.2.2.12. Analista de Suporte Junior (CBO:2123-20): Especialidade Segurança

[22] A não apresentação de certificação por parte do empregado implica no dobro do tempo de experiência requerida para este perfil.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1886

a) Descrição Sumária: Administrar e monitorar as soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM, Certificação digital, dentre outras relacionada à Segurança da Informação da Infraero, prestar suporte técnico ao cliente, elaborar documentação técnica. Estabelecer padrões, apoiar na coordenação de projetos, oferecer soluções de segurança da informação e pesquisar tecnologias relacionadas.

b) Perfil Profissional:

- Possuir ensino superior completo na área específica de Informática ou Tecnologia da Informação, ou qualquer outro curso desde que portador de especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em TI, comprovada por meio de diploma e/ou certificado de conclusão reconhecido pelo MEC.

- Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos de atuação em atividades de Segurança da Informação.

- Deverá possuir uma ou mais das seguintes Certificações[23]:

  - Certificação reconhecida com teste de aprovação (Auditor Líder ISO/IEC 27001);
  - Certificação reconhecida com teste de aprovação (CISA - Certified Information System Auditor).

- Ter sólidos conhecimentos em:

  - Conhecimento de AD (Active Directory);
  - Conhecimento de linguagem SQL;
  - Conhecimento em administração de Internet, Intranet e Proxy;
  - Conhecimento em administração de redes em ambiente Windows Server (Windows 2000, 2003, 2008 e 2012);
  - Conhecimentos avançados de TCP/IP;
  - Conhecimentos das áreas de gerenciamento de incidentes, capacidade, disponibilidade, configuração, continuidade de serviços de TI, mudanças e segurança;

[23] A não apresentação de certificação por parte do empregado implica no dobro do tempo de experiência requerida para este perfil.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1887

- Domínio de hardware, softwares de segurança e equipamentos de segurança de TI;
- Elaboração de planos de contingências/continuidade de TI.
- Experiência com ferramentas de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus e IDM;
- Experiência com políticas de segurança Norma ISO/IEC 27001;
- Experiência com VPN's;
- Experiência em Criptografia e Certificados Digitais, Raiz Certificadora e afins;
- Experiência em monitoramento e análise de procedimento de segurança física e lógica;
- Experiência em tecnologia de redes WANs e LANs;
- Prover suporte técnico garantindo alta disponibilidade e performance, das plataformas dos clientes, e quando necessário, orientar e treinar os usuários;

5.4.2.3.<u>Macrocélula Operação e Monitoramento:</u>

5.4.2.3.1. Descrição dos serviços:

a) Os serviços da Macrocélula Operação e Monitoramento deverão ser prestados presencialmente em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados (24x7x365), em escala de revezamento de profissionais em turnos;

b) As escalas de revezamento dos profissionais são organizadas em turnos de 06 horas, com escala 6 x 1, devendo a CONTRATADA, cumprir as determinações legais da CLT para os casos de trabalho em jornadas de escalas por revezamento.

c) O Analista de Suporte à Operação Sênior atuará obrigatoriamente no período da madrugada (23:00 às 05:00).

d) Os Analistas de Suporte à Operação Pleno atuarão obrigatoriamente nos períodos (5:00 às 11:00) e (17:00 às 23:00).

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1888

e) Será descrito abaixo da MACROCÉLULA Operação e Monitoramento os perfis mínimos necessários exclusivos para cada perfil, sendo proibido a acumulação de perfis pelos analistas da CONTRATADA.

5.4.2.3.2. Supervisor Analista Técnico Pleno (CBO – 4201-35):

a) Descrição Sumária: Supervisionam diretamente, lideram e motivam uma equipe de trabalhadores que prestam serviços de atendimento intermediando relações entre clientes e prestadores de serviços e ou funcionários; planejam e administram o trabalho da equipe, definindo rotinas de trabalho, técnicas e estratégias para cumprimentos de metas e prazos, identificando prioridades e suprindo materiais e equipamentos para execução dos serviços, bem como o seu desenvolvimento profissional; controlam atividades financeiras.

b) Perfil Profissional:

- ü Possuir ensino superior completo na área específica de Informática ou Tecnologia da Informação, comprovada por meio de diploma e/ou certificado de conclusão reconhecido pelo MEC.
- ü Possui experiência de 4 (quatro) anos em Gestão de Tecnologia da Informação.
- ü Deverá possuir certificação ITIL FOUNDATION.

c) Principais Responsabilidades:

- ü Representante da CONTRATADA no que se refere aos aspectos técnicos e operacionais da execução do contrato;
- ü Estabelecimento de acompanhamento de Nível de Serviços Requeridos (NSR) entre a Infraero e a CONTRATADA, visando o atendimento às atividades contratadas;
- ü Gerenciamento das ações de planejamento, acompanhamento e controle;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1889

- ü Resolução das questões em situações adversas para o atendimento às solicitações da CONTRATANTE;
- ü Gestão dos recursos alocados à execução do contrato;
- ü Designação dos representantes prepostos da CONTRATADA que atuam em cada Macrocélula e nos turnos, quando aplicáveis, de forma que as equipes técnicas que atuam no ambiente Infraero sejam assistidas sob todos os aspectos, com abrangência na jornada ininterrupta (24x7), ou seja, vinte e quatro horas por dia durante os sete dias da semana, incluindo sábados, domingos e feriados;
- ü Participação em reuniões relativas às atividades sob sua gestão, quando solicitado pela Infraero;
- ü Apresentação do relatório mensal, realização de pontos de controle e avaliação de todas as atividades envolvidas na prestação dos serviços.
- ü Auxiliar no dimensionamento e alocação de forma adequada dos integrantes da Equipe de Analistas, Técnicos e Operadores de Suporte da Contratada;
- ü Acompanhar dos chamados;
- ü Acompanhar consistência nos registros dos incidentes;
- ü Apoiar a Equipe de Técnicos de Suporte da Contratada na resolução de incidentes e problemas;
- ü Interagir com outros setores da TI (banco de dados, redes, desenvolvimento, etc) para resolução de problemas desconhecidos, definindo juntamente com estes setores, prazos para a resolução dos problemas;

5.4.2.3.3. Analista de Suporte à Operação Sênior (CBO: 2124-20): Especialidade Produção

a) Descrição Sumária: Desenvolvem e implantam sistemas informatizados dimensionando requisitos e funcionalidade dos sistemas, especificando sua arquitetura, escolhendo ferramentas de desenvolvimento, especificando programas, codificando aplicativos. Administram ambiente informatizado, prestam suporte

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1890

técnico ao cliente, elaboram documentação técnica. Estabelecem padrões, coordenam projetos, oferecem soluções para ambientes informatizados e pesquisam tecnologias em informática.

b) Perfil Profissional:

- ü Possuir ensino superior completo na área de tecnologia da informação.
- ü Possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos de atuação em atividades em ambiente de produção/monitoramento de redes.
- ü Deverá possuir uma ou mais das seguintes Certificações:
  - WhatsUp Gold;
  - ZABBIX Certified Specialist;
  - ZABBIX for Large Environments;
  - Nagios Certified Professional;
  - Nagios Certified Administrator;

c) Ter sólidos conhecimentos em:

- ü Conhecimento em Administração de Internet, Intranet, Firewall, IPS, Proxy, Anti-Spam, Antivírus e equipamentos de conectividade tais como: Switches Enterasys, Roteadores Cisco, e outros;
- ü Conhecimento na elaboração e execução de script’s em ambiente Windows e Unix/Linux para execução automática de rotinas de produção;
- ü Conhecimentos avançados de TCP/IP;
- ü Conhecimentos avançados de TCP/IP;
- ü Conhecimentos básicos em procedimentos de detecção e combate a incêndio.
- ü Conhecimentos básicos em rede de computadores, sistemas operacionais, bancos de dados e rotinas de segurança aplicáveis a ambiente corporativo;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1891

- ü Conhecimentos das áreas funcionais de gerenciamento: falhas, contabilidade, configuração, desempenho e segurança;
- ü Domínio de hardware, softwares de segurança e equipamentos de conectividade;
- ü Domínio de hardware, softwares de segurança e equipamentos de conectividade;
- ü Elaboração de planos de contingências;
- ü Experiência com a família System Center 2012 (SCCM e SCOM);
- ü Experiência com Application Delivery Web (BigIP – F5);
- ü Experiência com Cluster Microsoft de IIS, Sql Server e TS;
- ü Experiência com criação de scripts VBScript e PowerShell;
- ü Experiência com funções do Active Directory (AD DS, AD CS, AD LDS, AD FS E AD RMS;
- ü Experiência com IIS e AppFabic da Microsoft montar servidores em cluster e redundância.
- ü Experiência com produtos de Virtualização da VMWare tais como: VCenter e ESX (DRS, HA, vMotion, etc.);
- ü Experiência da administração de servidores com Wsus da Microsoft;
- ü Experiência em administração de redes em ambiente Windows Server (Windows 2000, 2003, 2008 e 2012);
- ü Experiência em Compartilhamento de Impressoras, Arquivos, Permissionamento e afins;
- ü Experiência em ferramentas de Storage EMC e NetApp;
- ü Experiência em Troubleshooting de servidores Windows;
- ü Experiência nos principais serviço do Windows tais como: DHCP, DNS, WINS, DFS, File Services e Print Services
- ü Largo conhecimento nas ferramentas NAGIOS, CACTI, WhatsUp Gold;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1892

- ü Prover suporte técnico garantindo alta disponibilidade e performance, das plataformas dos clientes, e quando necessário, orientar e treinar os usuários;
- ü Realizar system Analysis e Tuning;
- ü Software de monitoramento WhatsUP e System Center Operation Manager

5.4.2.3.4. Analista de Suporte à Operação Pleno (CBO: 2124-20): Especialidade Produção

a) Descrição Sumária: Desenvolvem e implantam sistemas informatizados dimensionando requisitos e funcionalidade dos sistemas, especificando sua arquitetura, escolhendo ferramentas de desenvolvimento, especificando programas, codificando aplicativos. Administram ambiente informatizado, prestam suporte técnico ao cliente, elaboram documentação técnica. Estabelecem padrões, coordenam projetos, oferecem soluções para ambientes informatizados e pesquisam tecnologias em informática.

b) Perfil Profissional:

- ü Possuir ensino superior completo na área de tecnologia da informação.
- ü Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos de atuação em atividades em ambiente de produção/monitoramento de redes.
- ü Deverá possuir uma ou mais das seguintes Certificações:
  - WhatsUp Gold;
  - ZABBIX Certified Specialist;
  - ZABBIX for Large Environments;
  - Nagios Certified Professional;
  - Nagios Certified Administrator;

c) Ter sólidos conhecimentos em:

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1893

- ü Conhecimento em Administração de Internet, Intranet, Firewall, IPS, Proxy, Anti-Spam, Antivírus e equipamentos de conectividade tais como: Switches Enterasys, Roteadores Cisco, e outros;

- ü Conhecimento na elaboração e execução de script's em ambiente Windows e Unix/Linux para execução automática de rotinas de produção;

- ü Conhecimentos avançados de TCP/IP;

- ü Conhecimentos avançados de TCP/IP;

- ü Conhecimentos básicos em procedimentos de detecção e combate a incêndio.

- ü Conhecimentos básicos em rede de computadores, sistemas operacionais, bancos de dados e rotinas de segurança aplicáveis a ambiente corporativo;

- ü Conhecimentos das áreas funcionais de gerenciamento: falhas, contabilidade, configuração, desempenho e segurança;

- ü Domínio de hardware, softwares de segurança e equipamentos de conectividade;

- ü Domínio de hardware, softwares de segurança e equipamentos de conectividade;

- ü Elaboração de planos de contingências;

- ü Experiência com a família System Center 2012 (SCCM e SCOM);

- ü Experiência com Application Delivery Web (BigIP – F5);

- ü Experiência com Cluster Microsoft de IIS, Sql Server e TS;

- ü Experiência com criação de scripts VBScript e PowerShell;

- ü Experiência com funções do Active Directory (AD DS, AD CS, AD LDS, AD FS E AD RMS;

- ü Experiência com IIS e AppFabic da Microsoft montar servidores em cluster e redundância.

- ü Experiência com produtos de Virtualização da VMWare tais como: VCenter e ESX (DRS, HA, vMotion, etc.);

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1894

- ü Experiência da administração de servidores com Wsus da Microsoft;
- ü Experiência em administração de redes em ambiente Windows Server (Windows 2000, 2003, 2008 e 2012);
- ü Experiência em Compartilhamento de Impressoras, Arquivos, Permissionamento e afins;
- ü Experiência em ferramentas de Storage EMC e NetApp;
- ü Experiência em Troubleshooting de servidores Windows;
- ü Experiência nos principais serviço do Windows tais como: DHCP, DNS, WINS, DFS, File Services e Print Services
- ü Largo conhecimento nas ferramentas NAGIOS, CACTI, WhatsUp Gold;
- ü Prover suporte técnico garantindo alta disponibilidade e performance, das plataformas dos clientes, e quando necessário, orientar e treinar os usuários;
- ü Realizar system Analysis e Tuning;
- ü Software de monitoramento WhatsUP e System Center Operation Manager

5.4.2.3.5. Operador I de Suporte à Operação (CBO: 3172-10): Especialidade Operação

a) Descrição Sumária: Operam sistemas de computadores e microcomputadores, monitorando o desempenho dos aplicativos, recursos de entrada e saída de dados, recursos de armazenamento de dados, registros de erros, consumo da unidade central de processamento (CPU), recursos de rede e disponibilidade dos aplicativos. Asseguram o funcionamento do hardware e do software; garantem a segurança das informações, por meio de cópias de segurança e armazenando-as em local prescrito, verificando acesso lógico de usuário e destruindo informações

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1895

sigilosas descartadas. Atendem clientes e usuários, orientando-os na utilização de hardware e software; inspecionam o ambiente físico para segurança no trabalho.

b) Perfil Profissional:

- ü Possuir ensino médio completo;
- ü Certificado de formação profissional como operador de computadores;
- ü Certificado de formação profissional como operador de computadores;
- ü Certificado de participação em treinamento de operação de computadores em ambiente Windows e Unix/Linux, com carga horária mínima de 180 (cento e oitenta) horas.
- ü Experiência: Requisitos exigidos a serem comprovados por registro em Carteira de Trabalho, Contratos de Trabalho:
- ü Possuir experiência mínima de 03 (três) anos de atuação em atividades em ambiente de produção/monitoramento de redes.

c) Ter sólidos conhecimentos em:

- ü Conhecimentos básicos em ferramentas para automação de escritório (MS Office);
- ü Conhecimentos básicos em rede de computadores, sistemas operacionais, bancos de dados e rotinas de segurança aplicáveis a ambiente corporativo;
- ü Conhecimentos básicos na execução de script’s em ambiente Windows e Unix/Linux para execução automática de rotinas de produção;
- ü Conhecimentos básicos em procedimentos de detecção e combate a incêndio;
- ü Conhecimentos básicos em Redes WAN, LAN e WiFi;
- ü Conhecimento Básicos em Servidores;
- ü Experiência em monitoramento de ativos de TI;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1896

- ü Experiência em monitoramento de Sistemas;
- ü Experiência em análise de eventos, incidentes e problemas.

5.4.2.3.6. Analista de Suporte à Operação Junior (CBO: 2124-20): Especialidade Produção

a) Descrição Sumária: Desenvolvem e implantam sistemas informatizados dimensionando requisitos e funcionalidade dos sistemas, especificando sua arquitetura, escolhendo ferramentas de desenvolvimento, especificando programas, codificando aplicativos. Administram ambiente informatizado, prestam suporte técnico ao cliente, elaboram documentação técnica. Estabelecem padrões, coordenam projetos, oferecem soluções para ambientes informatizados e pesquisam tecnologias em informática.

b) Perfil Profissional:

- ü Possuir ensino superior completo na área de tecnologia da informação.
- ü Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos de atuação em atividades em ambiente de produção/monitoramento de redes.
- ü Deverá possuir uma ou mais das seguintes Certificações[24]:
  - WhatsUp Gold;
  - ZABBIX Certified Specialist;
  - ZABBIX for Large Environments;
  - Nagios Certified Professional;
  - Nagios Certified Administrator;

c) Ter sólidos conhecimentos em:

- ü Conhecimento em Administração de Internet, Intranet, Firewall, IPS, Proxy, Anti-Spam, Antivírus e equipamentos

[24] A não apresentação de certificação por parte do empregado implica no dobro do tempo de experiência requerida para este perfil.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1897

de conectividade tais como: Switches Enterasys, Roteadores Cisco, e outros;

- ü Conhecimento na elaboração e execução de script's em ambiente Windows e Unix/Linux para execução automática de rotinas de produção;
- ü Conhecimentos avançados de TCP/IP;
- ü Conhecimentos avançados de TCP/IP;
- ü Conhecimentos básicos em procedimentos de detecção e combate a incêndio.
- ü Conhecimentos básicos em rede de computadores, sistemas operacionais, bancos de dados e rotinas de segurança aplicáveis a ambiente corporativo;
- ü Conhecimentos das áreas funcionais de gerenciamento: falhas, contabilidade, configuração, desempenho e segurança;
- ü Domínio de hardware, softwares de segurança e equipamentos de conectividade;
- ü Domínio de hardware, softwares de segurança e equipamentos de conectividade;
- ü Elaboração de planos de contingências;
- ü Experiência com a família System Center 2012 (SCCM e SCOM);
- ü Experiência com Application Delivery Web (BigIP – F5);
- ü Experiência com Cluster Microsoft de IIS, Sql Server e TS;
- ü Experiência com criação de scripts VBScript e PowerShell;
- ü Experiência com funções do Active Directory (AD DS, AD CS, AD LDS, AD FS E AD RMS;
- ü Experiência com IIS e AppFabic da Microsoft montar servidores em cluster e redundância.
- ü Experiência com produtos de Virtualização da VMWare tais como: VCenter e ESX (DRS, HA, vMotion, etc.);

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1898

- ü Experiência da administração de servidores com Wsus da Microsoft;
- ü Experiência em administração de redes em ambiente Windows Server (Windows 2000, 2003, 2008 e 2012);
- ü Experiência em Compartilhamento de Impressoras, Arquivos, Permissionamento e afins;
- ü Experiência em ferramentas de Storage EMC e NetApp;
- ü Experiência em Troubleshooting de servidores Windows;
- ü Experiência nos principais serviço do Windows tais como: DHCP, DNS, WINS, DFS, File Services e Print Services
- ü Largo conhecimento nas ferramentas NAGIOS, CACTI, WhatsUp Gold;
- ü Prover suporte técnico garantindo alta disponibilidade e performance, das plataformas dos clientes, e quando necessário, orientar e treinar os usuários;
- ü Realizar system Analysis e Tuning;
- ü Software de monitoramento WhatsUP e System Center Operation Manager

5.4.2.4.O Preposto eleito pela CONTRATADA terá os seguintes requisitos:

a) Função: Tem como principal função Coordenar toda a equipe que compõe o Contato, sendo o representante da empresa CONTRATADA para todos os assuntos administrativos referentes à execução do contrato junto ao órgão CONTRATANTE. Deverá supervisionar, fiscalizar e avaliar a execução das demandas encaminhadas para os técnicos que compõe o Contrato, dimensionando a força de trabalho necessária para a execução do contrato.

b) Perfil Profissional:

- ü Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1899

- ü Capacidade de gerenciamento e liderança de equipes;
- ü Capacidade de apresentar relatórios de atividades desenvolvidas pela equipe;
- ü Capacidade de extrair informações de desempenho individual e geral da equipe que supervisiona;
- ü Capacidade de interação com outras equipes do setor de Tecnologia da Informação do órgão CONTRATANTE;
- ü Vivência em rotinas de assistência técnica em equipamentos de informática, atendimento técnico e apoio ao usuário;
- ü Bom relacionamento interpessoal com grupos de colaboradores;

c) Principais Responsabilidades:

- ü Acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços exigidos sejam cumpridos;
- ü Atuar nos assuntos administrativos referentes à execução do contrato junto ao órgão CONTRATANTE;
- ü Fiscalizar horário de trabalho, uso de crachá e uniforme dos membros da equipe da CONTRATADA;
- ü Garantir que todas as solicitações dos usuários sejam atendidas, conforme procedimentos estabelecidos e níveis de serviço acordados.
- ü Gerenciar a carga de trabalho e dimensionar a equipe técnica do Contato;
- ü Propor e obter acordo os demais processos vigentes na organização e com as demais áreas da organização.
- ü Responsável pelo eficiente e efetivo atendimento, realizado pela equipe disponibilizada pela CONTRATADA, aos chamados reportados pelos usuários da CONTRATANTE;
- ü Verificar constantemente a capacidade no desempenho das funções por parte de cada integrante da Equipe Técnica da CONTRATADA;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1900

d) O Supervisor Analista Técnico Sênior (CBO – 4201-35) poderá acumular a função de preposto desde que atenda aos requisitos.

5.5. Da formação das equipes de trabalho[25]:

5.5.1. Dentre os profissionais que serão alocados pela CONTRATADA, é obrigatória a comprovação da experiência mínima exigida por meio da carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados, e no caso das Certificações e Curso ITIL, através dos respectivos certificados.

5.5.2. Para a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá manter equipe técnica capacitada nas instalações da Infraero, em perfis mínimos exigidos de Analistas, técnicos e operadores como descrito no termo de referência de acordo escala de trabalho indicada no termo de referência.

5.5.3. A comprovação dos requisitos acima deverá ser composta de:

a) Dentre os profissionais que serão alocados pela CONTRATADA, é obrigatória a existência de profissionais com as especializações descritas nos subitens precedentes, com respectiva identificação nominal dos profissionais e respectivas comprovações que devem ser feitas por meio de diplomas e/ou certificados e/ou registros em carteira de trabalho e/ou contratos de trabalho assinados;

b) Cópia autenticada de certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos exigidos sendo que, para os casos dos cursos de nível médio e/ou superior, deverá ser apresentado o diploma.

c) Declaração/atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o

[25] A empresa ganhadora deverá apresentar sua equipe de trabalho informando quantidade de profissionais e os cargos exercidos, jornada de trabalho, horários, salários, benefícios e a Convenção e/ou Acordo Coletivo da categoria preponderante que irá adotar para a execução dos serviços, de forma a evidenciar a efetiva fiscalização contratual na forma estabelecida pelo inciso IV da Súmula nº 331 do TST.
A adequação, durante o contrato, da equipe de trabalho poderá ser realizada desde que autorizada pela CONTRANTE e sem que haja acréscimo de valores contratuais.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1901

tempo da prestação do serviço ou entrega do currículo assinado pelo profissional e validado pela CONTRATADA.

5.5.4. A CONTRATANTE se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela CONTRATADA;

5.5.5. Desta forma, quando solicitada, a CONTRATADA deverá apresentar a documentação necessária dos profissionais alocados na prestação do serviço, como forma de comprovação da qualificação dos mesmos.

5.5.6. Caberá à CONTRATADA a definição dos níveis salariais a serem efetivamente praticados, levando em consideração o atendimento aos requisitos de formação e a importância do nível de qualificação dos profissionais para o fiel cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos neste documento.

5.5.7. Os profissionais deverão ser contratados obrigatoriamente pelo regime da CLT, assegurando-se os benefícios trabalhistas decorrentes.

5.5.8. A CONTRATADA deverá assegurar a seus empregados a concessão dos benefícios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais.

5.5.9. A descrição das especificações técnicas com a relação das atividades pertinentes dos serviços encontra-se descritas no subitem 5.2 deste Termo de Referência - TR.

5.5.10. A CONTRATADA obriga-se expressamente a:

a) Preservar a integridade e guardar sigilo das informações de que fazem uso, bem como zelar e proteger os respectivos recursos de processamento de informações;

b) Cumprir a política de segurança, sob pena de incorrer nas sanções disciplinares e legais cabíveis;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1902

c) Utilizar os sistemas de informação da CONTRATANTE e os recursos a eles relacionados somente para os fins previstos pelas normas de segurança em vigor;

d) Manter o caráter sigiloso da senha de acesso, aos recursos e sistemas da CONTRATANTE;

e) Não compartilhar, sob qualquer forma, informações confidenciais com outros que não tenham a devida autorização de acesso;

f) Respeitar a proibição de usar, inspecionar, copiar ou armazenar programas de computador, lista de usuários e seus respectivos dados, cadastros e afins, modelos, etc;

g) Concordar que durante o período de vigência do Contrato bem como após o término da sua atuação na CONTRATANTE, não revelará a ninguém, nem usará para seu próprio benefício, nem para o benefício de ninguém qualquer informação restrita ou confidencial;

h) Manter os seus empregados devidamente treinados, de acordo com as atividades desempenhadas, com contínua reciclagem do conhecimento de seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras da INFRAERO, bem como às atualizações tecnológicas que vierem a ocorrer;

i) Manter seus empregados devidamente uniformizados, com traje social e a obrigatoriedade do uso de gravata para os homens.

5.6. Treinamento da Equipe:

5.6.1. A equipe de trabalho da CONTRATADA deverá ser submetida a programa contínuo de desenvolvimento de competências, programa de reciclagem e capacitação da equipe

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1903

alocada, contendo carga horária anual mínima, sem custo adicional para a INFRAERO e fora do horário normal de expediente, conforme as condições estabelecidas a seguir:

5.6.1.1. Deverá ser previsto treinamentos contínuos, ministrados pela CONTRATADA, conforme o caso, sempre que identificado à necessidade pela CONTRATADA ou pela INFRAERO;

5.6.1.2. Todos os recursos, incluindo o local do treinamento deverão ser providenciados pela CONTRATADA.

5.7. Da Necessidade de Viagens a Serviço:

5.7.1. Poderá haver necessidade de deslocamento de profissional da contratada entre as dependências (aeroportos) da INFRAERO, assim deverá constar da planilha de custo e formação de preço da CONTRATADA o valor estimado de viagens anuais, em um campo específico denominado ADII, que irá compor o valor global do contrato e que somente será repassado a CONTRADADA quando as viagens forem solicitadas, autorizadas e comprovadas por meios de documentos fiscais devendo naquele mês, compor o valor da Nota Fiscal de serviços prestados;

5.7.2. As viagens e os relatórios de viagens deverão, obrigatoriamente, ser registrados pela Contratada, no Sistema de Gestão de Demandas da INFRAERO, vinculadas ao respectivo serviço, para formação de base histórica no prazo de até um dia útil, após o término da missão;

5.7.3. Fica estabelecido para o período de 24 (vinte e quatro) meses, o valor máximo estimado o valor para custeio de despesas com viagens, conforme a necessidade da INFRAERO, que não se obriga a utilizá-lo em todo ou em parte. Esta rubrica poderá ser prorrogada juntamente com os serviços, suprimido, atualizado e/ou reduzido na forma estabelecida em lei e no contrato firmado;

5.7.4. As viagens deverão ser programadas com no mínimo 2 (dois) dias de antecedência, autorizadas pela CONTRATANTE, mediante prévia análise do custo da passagem em

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1904

lista de preço levantada pela CONTRATADA junto às companhias aéreas de no mínimo 3 (três) propostas;

5.7.5. As viagens serão realizadas somente após a emissão de uma Ordem de Missão – OM, emitida pela INFRAERO, contendo a programação da viagem, a motivação, justificativa, as ações a serem realizadas e outras informações que a CONTRATANTE julgar necessárias;

5.7.6. As diárias de viagens terão como limite máximo o valor estabelecido à Categoria (TDVS) III/(C-12), constante da Tabela de Diárias de Viagem a Serviço (TDVS) da Norma Interna NI - 18.10 (APE), em vigor;

5.7.7. Nos valores praticados para diárias de viagens a serviço estão incluídas todas as despesas com hospedagem, transporte urbano e alimentação. Serão autorizadas despesas com passagens aéreas somente em classe econômica, observando as orientações expedidas pela INFRAERO;

5.7.8. É de responsabilidade da CONTRATADA, tomar todas as providências legais e fiscais necessárias à realização das viagens a serviço.

5.8. Do ambiente computacional:

5.8.1. A Sede da INFRAERO possui atualmente um parque computacional diversificado de equipamentos de informática, contemplando estações de trabalho, notebooks, servidores de rede (concentradores dos serviços corporativos), roteadores (trafegando dados e serviço VoIP), switches (core, distribuição e acesso), robôs de backup, storages, rede wireless (para acesso á Rede Corporativa de Dados da Infraero) e telefonia IP, além de outros equipamentos e serviços. A integração de todo esse conjunto, por meio da utilização de softwares, sistemas e aplicativos corporativos, permite a obtenção dos diversos serviços que interligam a comunicação e subsidiam os trabalhos dos usuários da Instituição. Muitas operações fundamentais para funcionamento da Infraero estão fortemente relacionadas e dependentes dos serviços disponíveis em sua Rede Corporativa de computadores, de maneira que a

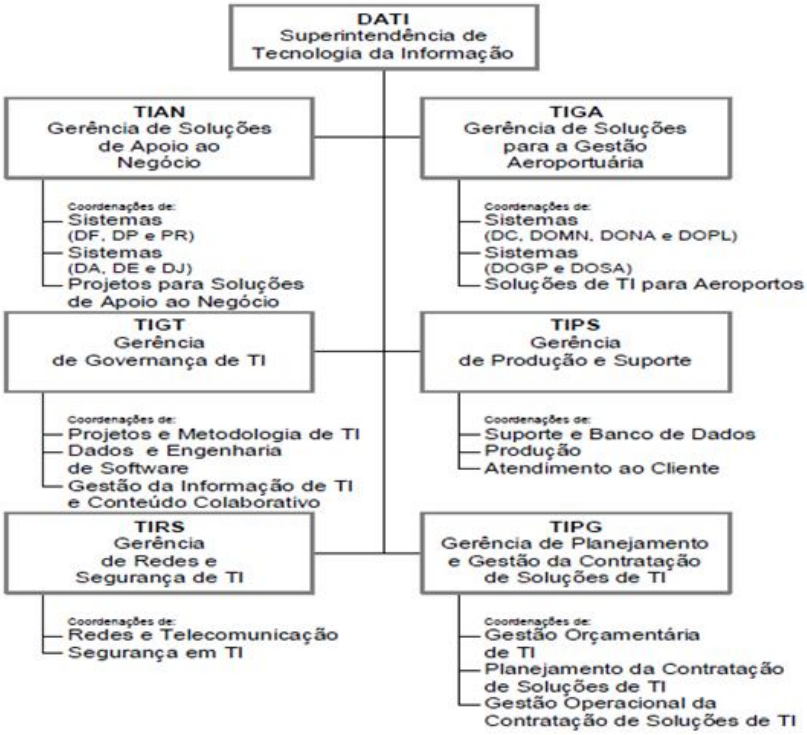
Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1905

indisponibilidade desses serviços produzirá impacto direto sobre o seu desempenho institucional;

5.8.2. A DATI – Superintendência de Tecnologia da Informação da Infraero - tem por missão prover acesso a informações, soluções e tecnologias de informação à INFRAERO, para o cumprimento de sua missão institucional. Sendo responsável pela padronização, desenvolvimento, entrega, gerenciamento e manutenção de soluções baseadas em TI;

5.8.2.1.A DATI – Superintendência de Tecnologia da Informação da Infraero - está, simplificadamente, assim composta conforme Organograma - 1:

Organograma - 1



5.8.2.2. Em termos institucionais, segue breve descritivo da organização subordinada à Sede da INFRAERO, conforme Tabela - 4:

Tabela - 4

Subordinação dos Aeroportos às Superintendências Regionais

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1906

Superintendência Regional do Norte - SRNO:		
1	**(*)** Aeroporto Internacional de Belém/*Val-de-Cans - Júlio Cezar Ribeiro*	SBBE
2	Aeroporto Internacional de Macapá - *Alberto Alcolumbre*	SBMQ
3	Aeroporto Internacional de São Luis - *Marechal Cunha Machado*	SBSL
4	Aeroporto de Imperatriz - *Prefeito Renato Moreira*	SBIZ
5	Aeroporto de Marabá/Pará - *João Correa da Rocha*	SBMA
6	Aeroporto Internacional de Santarém - *Maestro Wilson Fonseca*	SBSN
7	Aeroporto de Carajás	SBCJ
8	Aeroporto de Altamira	SBHT
9	Aeroporto de Belém - *Brigadeiro Protásio de Oliveira*	SBJC
Superintendência Regional do Noroeste - SRNR		
1	**(*)** Aeroporto Internacional de Manaus - *Eduardo Gomes*	SBEG
2	Aeroporto Internacional de Boa Vista - *Atlas Brasil Cantanhade*	SBBV
3	Aeroporto Internacional de Porto Velho - *Gov. Jorge Teixeira de Oliveira*	SBPV
4	Aeroporto de Rio Branco - *Plácido de Castro*	SBRB
5	Aeroporto Internacional de Cruzeiro do Sul	SBCZ
6	Aeroporto Internacional de Tabatinga	SBTT
7	Aeroporto de Tefé	SBTF
8	GNA de Vilhena	SBVH
9	GNA de Iauaretê	SBYA
10	GNA de Itacoatiara	SBIC
11	GNA de Manicoré	SBMY
12	GNA de São Gabriel da Cachoeira	SBUA
13	GNA de Taraucá	SBTK
Superintendência Regional do Nordeste - SRNE		
1	**(*)** Aeroporto Internacional do Recife/Guararapes - *Gilberto Freyre*	SBRF
2	**(*)** Aeroporto Internacional de Fortaleza - *Pinto Martins*	SBFZ
3	**(*)** Aeroporto Internacional de Natal - *Augusto Severo*	SBNT
4	Aeroporto de Teresina - *Senador Petrônio Portella*	SBTE
5	Aeroporto Internacional de João Pessoa - *Presidente Castro Pinto*	SBJP
6	Aeroporto Internacional de Petrolina - *Senador Nilo Coelho*	SBPL
7	Aeroporto de Campina Grande - *Presidente João Suassuna*	SBKG

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1907

8	Aeroporto Internacional de Parnaíba – *Prefeito Dr. João Silva Filho*	SBPB
9	Aeroporto de Juazeiro do Norte - *Orlando Bezerra de Menezes*	SBJU
10	GNA de Mossoró	SBMS
Superintendência Regional do Centro Oeste - SRCO		
1	Aeroporto de Goiânia	SBGO
2	Aeroporto Internacional de Cuiabá - *Marechal Rondon*	SBCY
3	Aeroporto de Palmas - *Brigadeiro Lysias Rodrigues*	SBPJ
4	Aeroporto Internacional de Corumbá	SBCR
5	Aeroporto Internacional de Ponta Porã	SBPP
6	**(*)** Aeroporto Internacional de Campo Grande	SBCG
7	GNA Barra do Garças	SBBW
8	GNA de Alta Floresta	SBAT
9	GNA de Porto Nacional	SBPN
10	GNA de Três Lagoas	SBTL
Superintendência Regional do Rio de Janeiro – SRRJ		
1	**(*)** (***) Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro/Galeão – *Antonio Carlos Jobim*	SBGL
2	Aeroporto do Rio de Janeiro - *Santos Dumont*	SBRJ
3	Aeroporto de Jacarepaguá – *Roberto Marinho*	SBJR
4	Aeroporto Internacional de Campos - *Bartolomeu Lisandro*	SBCP
5	Aeroporto de Macaé	SBME
6	*EPTA de São Tomé*	SBFS
Superintendência Regional do Sudeste – SRSE		
1	**(*)** Aeroporto Internacional de Confins/*Tancredo Neves*	SBCF
2	**(*)** Aeroporto Internacional de Vitória - *Eurico de Aguiar Salles*	SBVT
3	Aeroporto de Belo Horizonte/Pampulha-MG - *Carlos Drummond de Andrade*	SBBH
4	Aeroporto de Uberlândia – *Ten. Cel. Aviador César Bombonato*	SBUL
5	Aeroporto de Uberaba – *Mário de Almeida Franco*	SBUR
6	Aeroporto de Montes Claros - *Mário Ribeiro*	SBMK
7	Aeroporto de Belo Horizonte - *Carlos Prates*	SBPR
8	GNA de Poços de Caldas	SBPC
Superintendência Regional de São Paulo - SRSP		

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1908

1	**(*)** (**) Aeroporto Internacional de São Paulo/Guarulhos - Governador André Franco Montoro	SBGR
2	**(*)** (**) Aeroporto Internacional de Campinas/*Viracopos*	SBKP
3	**(*)** Aeroporto de São Paulo/Congonhas	SBSP
4	Aeroporto Internacional de São José dos Campos – *Professor Urbano Ernesto Stumpf*	SBSJ
5	Aeroporto de São Paulo - *Campo de Marte*	SBMT
6	GNA de Ribeirão Preto - *Leite Lopes*	SBRP
7	GNA de Presidente Prudente	SBDN
8	GNA de Bauru	SBBU
9	GNA de Urubupungá	SBUP
Superintendência Regional do Sul - SRSU		
1	**(*)** Aeroporto Internacional de Porto Alegre - *Salgado Filho*	SBPA
2	**(*)** Aeroporto Internacional de Curitiba - *Afonso Pena*	SBCT
3	**(*)** Aeroporto Internacional de Florianópolis/*Hercílio Luz*	SBFL
4	Aeroporto Internacional de Foz do Iguaçu - *Cataratas*	SBFI
5	Aeroporto de Londrina – *Governador José Richa*	SBLO
6	Aeroporto de Joinville – *Lauro Carneiro de Loyola*	SBJV
7	Aeroporto Internacional de Navegantes – *Ministro Victor Konder*	SBNF
8	Aeroporto Internacional de Pelotas	SBPK
9	Aeroporto de Bacacheri	SBBI
10	Aeroporto Internacional de Bagé - *Comandante Gustavo Kraemer*	SBBG
11	Aeroporto Internacional de Uruguaiana - *Rubem Berta*	SBUG
12	Aeroporto de Criciúma/*Forquilhinha*	SBCM
Superintendência Regional do Centro Leste - SRCE		
1	**(*)** Aeroporto Internacional de Salvador - *Dep. Luís Eduardo Magalhães*	SBSV
2	Aeroporto de Ilhéus/Bahia – *Jorge Amado*	SBIL
3	Aeroporto de Paulo Afonso	SBUF
4	Aeroporto de Aracaju	SBAR
5	**(*)** Aeroporto Internacional de Maceió - *Zumbi dos Palmares*	SBMO
6	GNA de Bom Jesus da Lapa	SBLP
7	GNA de Caravelas	SBCV
8	GNA de Vitória da Conquista	SBQV
(*) Localidades atendidas também pela rede WAN Redundante MPLS, além do Ed. Infraero no SCS e o Ed. Sede no Aeroporto de Brasília, totalizando 20 (vinte) localidades.		

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1909

(**) Em relação a esses Aeroportos, apesar de concedidos, as torres de controles de trafego aéreo localizadas fisicamente nestes Aeroportos ainda estão sob responsabilidade da Infraero.

(***) Em relação a esses Aeroportos, o processo de concessão está em andamento, com previsão de término somente no final do segundo semestre de 2014; fato este, que no período a responsabilidade permanece com a Infraero.

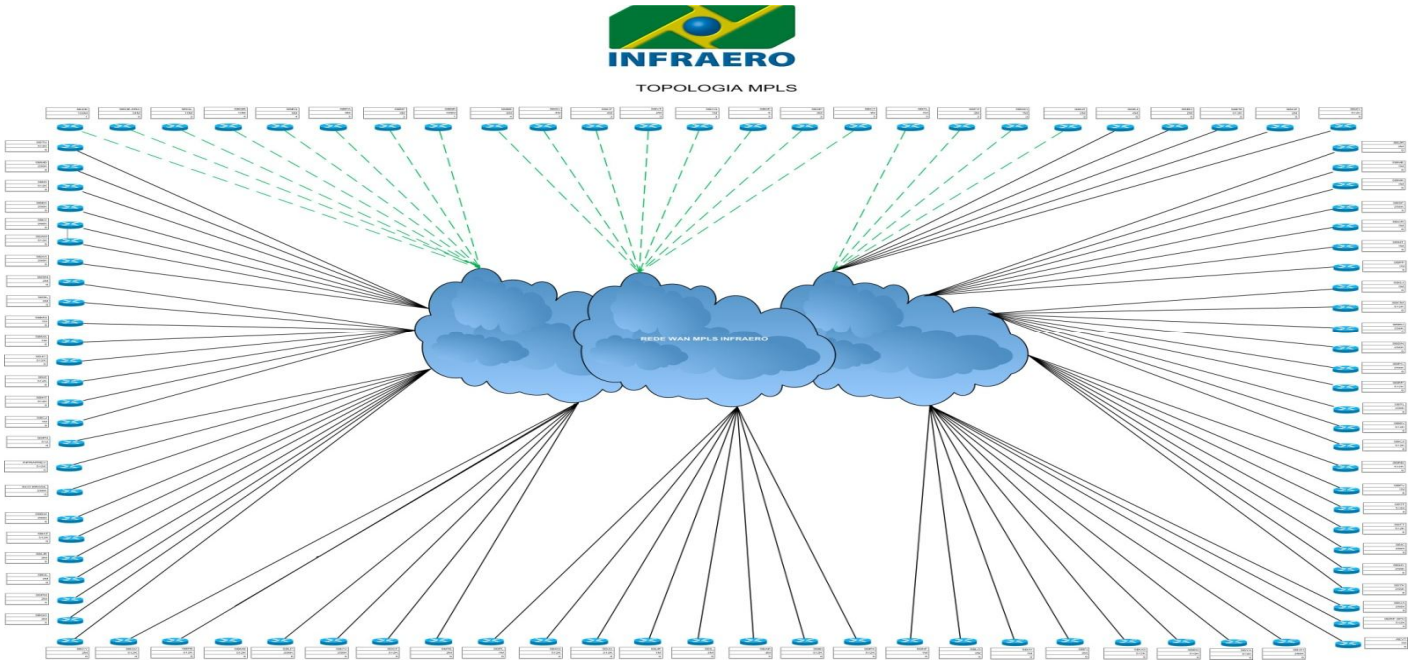
5.8.2.3. Além do descrito acima, há também 03 (três) pontos atendidos pela rede MPLS Corporativa da Infraero, utilizando protocolo Frame Relay, citados abaixo:

a) INFRAPREV (Rio de Janeiro);

b) SERPRO (São Paulo);

c) Banco do Brasil (Brasília).

5.8.2.4. Adicionalmente, ainda há comunicação com o CINDACTA (em Brasília), atendida atualmente por link, via rádio.



LEGENDA: —— Rede MPLS Principal - - - Rede MPLS Principal e Redundante

5.8.3. Segue breve descritivo do parque computacional da INFRAERO/Sede:

5.8.3.1. Estações de trabalho: em torno de 1600 (maioria HP);

5.8.3.2. Estações de trabalho: em torno de 25 (Apple);

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1910

5.8.3.3. Notebooks: em torno de 300 (Lenovo, HP, Dell);

5.8.3.4. Servidores de rede (físicos): em torno de 95 (HP, Dell);

5.8.3.5. Servidores de rede (virtuais): em torno de 308 (VMware);

5.8.3.6. Rede LAN:

5.8.3.6.1. Switches Core: 03 chassis (Enterasys):

a) Equipamentos com alta densidade de interfaces Gigabit Ethernet e 10 Gigabit Ethernet, 20 redes de serviços configuradas em camada dois e três, sustenta áreas de roteamento com OSPF, entre edificações e a rede WAN, mantendo serviços de Dados, VoIP e CFTVoIP.

5.8.3.6.2. Switch Distribuição: 01 chassi (Enterasys):

a) Equipamento com alta densidade de interfaces Gigabit Ethernet e 10 Gigabit Ethernet, sustenta áreas de roteamento com OSPF com o CORE e com os Switches de Acesso, mantendo serviços de Dados, VoIP e CFTVoIP.

5.8.3.6.3. Switches Acesso: 76 (Enterasys):

a) Equipamentos empilháveis com alta densidade de interfaces Gigabit Ethernet, sustentando roteamento dinâmico com OSPF e o CORE da rede, suportando serviços de Dados, VoIP e CFTVoIP.

5.8.3.7. Rede DataCenter:

5.8.3.7.1. Switches Core: 02 Chassis (Cisco):

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1911

a) Equipamentos com alta densidade de interfaces 10GE suporte a virtualização de dispositivos e interfaces e baixíssima taxa de indisponibilidade.

5.8.3.7.2. Switches de Acesso: 04 (Cisco):

a) Equipamentos com alta densidade de interfaces da 10GE, suporte a virtualização de interfaces, suporte a FCoE e baixíssima taxa de indisponibilidade. **Previsão de aumento em 50% (cinquenta por cento) do parque nos próximos 6 (seis) meses.**

5.8.3.7.3. Switches Virtuais Redundantes: 02 (Cisco):

a) Fornecem interconexão das máquinas virtuais a estrutura física do DataCenter.

5.8.3.7.4. Switches de backup: 03 (Foundry e Enterasys):

a) Switches stand alone com interfaces Gigabit Ethernet para uso em rede de Backup, configuração básica apenas uso de VLAN.

5.8.3.8. Solução Corporativa de Backup:

5.8.3.8.1. Fabricante: Commvault;

5.8.3.8.2. Software: Simpana;

I. Ed. Infraero:

a) Storage EMC: capacidade: 12TB;

b) Servidores HP: capacidade: 12TB;

c) Servidores contemplados para execução de jobs diários: Qtd: 130.

II. Aeroporto Internacional de Brasília - Presidente Juscelino Kubitschek (SBBR):

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1912

a) Storage EMC: capacidade: 6TB;

b) Servidor HP: capacidade: 8TB.

III. Aeroporto Internacional de São Paulo/Guarulhos - Governador André Franco Montoro (SBGR):

a) Storage EMC: capacidade: 6TB;

b) Servidor HP: capacidade: 12TB.

IV. Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro/Galeão – Antonio Carlos Jobim (SBGL):

a) Storage EMC: capacidade: 6TB;

b) Servidor HP: capacidade: 12TB.

V. Aeroporto Internacional de Porto Alegre - Salgado Filho (SBPA):

a) Storage EMC: capacidade: 4TB;

b) Servidor HP: capacidade: 8TB.

VI. Aeroporto Internacional do Recife/Guararapes - Gilberto Freyre (SBRF):

a) Storage EMC: capacidade: 4TB;

b) Servidor HP: capacidade: 8TB.

VII. Aeroporto Internacional de Salvador - Dep. Luís Eduardo Magalhães (SBSV):

a) Storage EMC: capacidade: 4TB;

b) Servidor HP: capacidade: 8TB.

VIII. Aeroporto Internacional de Manaus - Eduardo Gomes (SBEG):

a) Storage EMC: capacidade: 4TB;

b) Servidor HP: capacidade: 8TB.

IX. Aeroporto Internacional de Belém/Val-de-Cans - Júlio Cezar Ribeiro (SBBE):

a) Storage EMC: capacidade: 4TB;

b) Servidor HP: capacidade: 8TB.

5.8.3.9. Storages: 01 (NetAPP)

5.8.3.9.1. Fabricante: NetApp;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1913

5.8.3.9.2. Modelo: FAS3140;

5.8.3.9.3. Composição:

a) Controladoras: 02;

b) Discos: 24 shelves x 14 discos de 400Gb cada, totalizando 134TB (capacidade bruta).

5.8.3.10. Storages: 01 (NetAPP) – **Instalado na Superintendência Regional do Centro Oeste – SRCO (em Brasília) e administrado pela equipe da Sede**:

5.8.3.10.1. Fabricante: NetApp;

5.8.3.10.2. Modelo: FAS3140;

5.8.3.10.3. Composição:

a) Controladoras: 02;

b) Discos: 18 shelves x 14 discos de 400Gb cada, totalizando 100TB (capacidade bruta).

5.8.3.11. Rede Wireless:

I. Ed. Infraero (em Brasília):
   - **a)** Gerência Wi-Fi – Qtd: 2:
     - **a.1)** Software de sistema de gerenciamento. (HP) – Qtd: 1;
     - **a.2)** Software de sistema de gerenciamento. (Aruba) – Qtd: 1.
   - **b)** Wireless Switch – Fab.: ARUBA – Qtd:2;
   - **c)** Access Point – Fab.: ARUBA – Qtd: 30.

II. Ed. Sede (em Brasília):
   - **a)** Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;
   - **b)** Access Point – Fab.: HP – Qtd: 48.

III. Aeroporto de Aracajú (SBAR):
   - **a)** Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1914

b) Access Point – Fab.: HP – Qtd: 17.

IV. Aeroporto Internacional de Belém/Val-de-Cans - Júlio Cezar Ribeiro (SBBE):

a) Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 1;

b) Access Point – Fab.: HP – Qtd: 18.

V. Aeroporto de Belo Horizonte/Pampulha-MG - Carlos Drummond de Andrade (SBBH):

a) Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;

b) Access Point – Fab.: HP – Qtd: 11.

VI. Aeroporto Internacional de Brasília - Presidente Juscelino Kubitschek (SBBR):

a) Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 1;

b) Access Point – Fab.: HP – Qtd: 41.

VII. Aeroporto Internacional de Confins/Tancredo Neves (SBCF):

a) Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;

b) Access Point – Fab.: HP – Qtd: 46.

VIII. Aeroporto Internacional de Curitiba - Afonso Pena (SBCT):

a) Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;

b) Access Point – Fab.: HP – Qtd: 45.

IX. Aeroporto Internacional de Florianópolis/Hercílio Luz (SBFL):

a) Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;

b) Access Point – Fab.: HP – Qtd: 24.

X. Aeroporto Internacional de Fortaleza - Pinto Martins (SBFZ):

a) Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;

b) Access Point – Fab.: HP – Qtd: 30.

XI. Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro/Galeão – Antonio Carlos Jobim (SBGL):

a) Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 3;

b) Access Point – Fab.: HP – Qtd: 166.

XII. Aeroporto Internacional de São Paulo/Guarulhos - Governador André Franco Montoro (SBGR):

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1915

a) Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 3;

b) Access Point – Fab.: HP – Qtd: 137.

XIII. Aeroporto Internacional de João Pessoa - Presidente Castro Pinto (SBJP):

a) Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;

b) Access Point – Fab.: HP – Qtd: 14.

XIV. Aeroporto Internacional de Campinas/Viracopos (SBKP):

a) Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 1;

b) Access Point – Fab.: HP – Qtd: 33.

XV. Aeroporto Internacional de Manaus - Eduardo Gomes (SBEG):

a) Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;

b) Access Point – Fab.: HP – Qtd: 50.

XVI. Aeroporto Internacional de Maceió - Zumbi dos Palmares (SBMO):

a) Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;

b) Access Point – Fab.: HP – Qtd: 23.

XVII. Aeroporto Internacional de Natal - Augusto Severo (SBNT):

a) Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;

b) Access Point – Fab.: HP – Qtd: 22.

XVIII. Aeroporto Internacional de Porto Alegre - Salgado Filho (SBPA):

a) Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;

b) Access Point – Fab.: HP – Qtd: 41.

XIX. Aeroporto Internacional de Porto Velho - Gov. Jorge Teixeira de Oliveira (SBPV):

a) Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;

b) Access Point – Fab.: HP – Qtd: 12.

XX. Aeroporto de Rio Branco - Plácido de Castro (SBRB):

a) Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;

b) Access Point – Fab.: HP – Qtd: 12.

XXI. Aeroporto Internacional do Recife/Guararapes - Gilberto Freyre (SBRF):

a) Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1916

b) Access Point – Fab.: HP – Qtd: 55.

XXII. Aeroporto do Rio de Janeiro - Santos Dumont (SBRJ):

a) Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;

b) Access Point – Fab.: HP – Qtd: 40.

XXIII. Aeroporto de São Paulo/Congonhas (SBSP):

a) Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;

b) Access Point – Fab.: HP – Qtd: 57.

XXIV. Aeroporto Internacional de Vitória - Eurico de Aguiar Salles (SBVT):

a) Wireless S(witch – Fab.: HP – Qtd: 2;

b) Access Point – Fab.: HP – Qtd: 19.

XXV. Aeroporto Internacional de São Luis - Marechal Cunha Machado (SBSL):

a) Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;

b) Access Point – Fab.: HP – Qtd: 10.

XXVI. Aeroporto de Teresina - Senador Petrônio Portella (SBTE):

a) Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;

b) Access Point – Fab.: HP – Qtd: 13.

XXVII. Aeroporto Internacional de Salvador - Dep. Luís Eduardo Magalhães (SBSV):

a) Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;

b) Access Point – Fab.: HP – Qtd: 25.

XXVIII. Aeroporto de Uberaba – Mário de Almeida Franco (SBUR):

a) Wireless Switch – Fab.: HP – Qtd: 2;

b) Access Point – Fab.: HP – Qtd: 10.

5.8.3.12. Telefonia IP:

5.8.3.12.1. Telefones IP: Qtd: 1200 (Cisco);

5.8.3.12.2. Call Manager: Qtd: 04 (Cisco);

5.8.3.12.3. Correio de Voz: Qtd: 01 (Cisco**).**

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1917

5.8.3.13. Câmeras E-Cam

I. Aeroporto Internacional de Brasília - Presidente Juscelino Kubitschek (SBBR):
   a) Fab.: AXIS – Qtd: 9;
   b) Fab.: BOSCH – Qtd: 2.

II. Aeroporto Internacional de Confins/Tancredo Neves (SBCF):
   a) Fab.: AXIS – Qtd: 8.

III. Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro/Galeão – Antonio Carlos Jobim (SBGL):
   a) Fab.: AXIS – Qtd: 16.

IV. Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro/Galeão – Antonio Carlos Jobim (SBGL):
   a) Fab.: AXIS – Qtd: 16.

V. Aeroporto Internacional de São Paulo/Guarulhos - Governador André Franco Montoro (SBGR):
   a) Fab.: AXIS – Qtd: 19.

VI. Aeroporto do Rio de Janeiro - Santos Dumont (SBRJ):
   a) Fab.: AXIS – Qtd: 8.

VII. Aeroporto de São Paulo/Congonhas (SBSP):
   a) Fab.: AXIS – Qtd: 8.

VIII. Aeroporto Internacional de Campinas/Viracopos (SBKP):
   a) Fab.: AXIS – Qtd: 8.

IX. Aeroporto Internacional de Salvador - Dep. Luís Eduardo Magalhães (SBSV):
   a) Fab.: AXIS – Qtd: 8.

X. Aeroporto Internacional do Recife/Guararapes - Gilberto Freyre (SBRF):
   a) Fab.: AXIS – Qtd: 8.

XI. Aeroporto Internacional de Porto Alegre - Salgado Filho (SBPA):
   a) Fab.: AXIS – Qtd: 8.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1918

XII. Aeroporto Internacional de Curitiba - Afonso Pena (SBCT):

a) Fab.: AXIS – Qtd: 8.

XIII. Aeroporto Internacional de Florianópolis/Hercílio Luz (SBFL):

a) Fab.: AXIS – Qtd: 8.

XIV. Aeroporto Internacional de Manaus - Eduardo Gomes (SBEG):

a) Fab.: AXIS – Qtd: 8.

XV. Aeroporto Internacional de Belém/Val-de-Cans - Júlio Cezar Ribeiro (SBBE):

a) Fab.: AXIS – Qtd: 8.

XVI. Aeroporto Internacional de São Luis - Marechal Cunha Machado (SBSL):

a) Fab.: AXIS – Qtd: 2.

5.8.3.14. CFTV:

5.8.3.14.1. Ed. Infraero:

a) Endereço: SCS Qd. 04, Bl. “A”, lote 58 – CEP: 70.304-902

a) Fab.: AXIS – Qtd: 40

5.8.3.14.2. Ed. Araguaia:

a) Endereço: SCS Qd. 04 Bl. “A”, lote 57 – CEP: 70.304-901

a) Fab.: AXIS – Qtd: 15

5.8.3.14.3. Ed. Oscar Alvarenga:

a) Endereço: SCS Qd. 04, Bl. “A”, lotes 17/18 – CEP: 70.313-915

a) Fab.: AXIS – Qtd: 33

5.8.3.15. Rede WAN Corporativa MPLS (Principal e Redundante): 99 (noventa e nove) localidades atendidas pela rede WAN Principal

5.8.4. Disponibilidade:

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1919

5.8.4.1. Segue demonstrativo simplificado da disponibilidade do ambiente computacional da INFRAERO/Sede entre os meses de março e agosto de 2013, conforme Gráfico – 1 e Tabela - 5:

Gráfico - 1

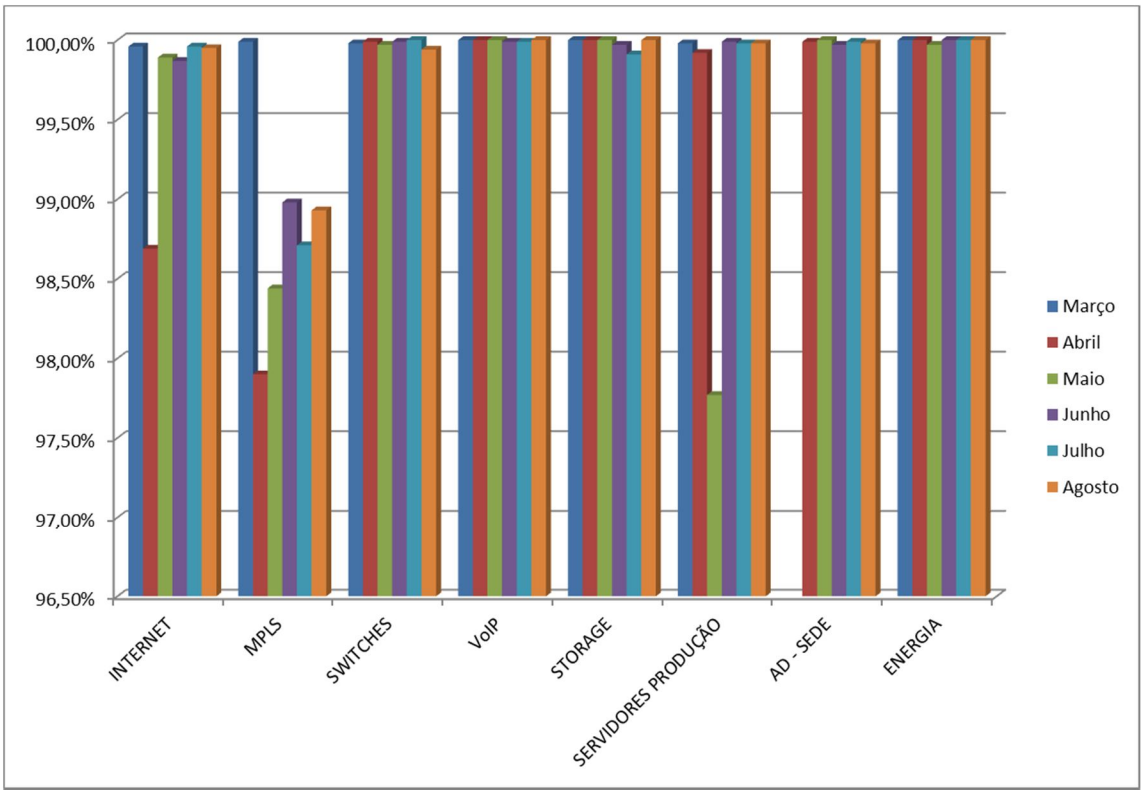


Tabela - 5

Descrição	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto
INTERNET	99,96%	98,69%	99,89%	99,87%	99,96%	99,95%
MPLS	99,99%	97,90%	98,44%	98,98%	98,71%	98,93%
SWITCHES	99,98%	99,99%	99,97%	99,99%	100,00%	99,94%
VoIP	100%	100%	100,00%	99,99%	99,99%	100,00%
STORAGE	100%	100%	100,00%	99,97%	99,91%	100,00%
SERVIDORES PRODUÇÃO	99,98%	99,92%	97,77%	99,99%	99,98%	99,98%
AD - SEDE		99,99%	100,00%	99,97%	99,99%	99,98%
ENERGIA	100%	100%	99,97%	100,00%	100,00%	100,00%

5.8.5. Histórico de Chamados atendidos conforme Tabela – 6, abaixo:

Tabela - 6

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1920

Ano	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média
2010	-	-	264	849	775	789	1081	1056	1150	966	1032	792	**875**
2011	972	1126	1288	1020	1098	1008	1258	1417	1191	1075	870	819	**920**
2012	883	996	1321	1116	1243	1345	1365	1201	-	-	-	-	**949**
Média	**928**	**1.061**	**958**	**995**	**1.039**	**1.047**	**1.235**	**1.225**	**1.171**	**1.021**	**951**	**806**	**1.036**

5.9. Formas de Acionamentos dos Serviços prestados:

5.9.1. Automático – Através de ferramentas que registrem indisponibilidades dos ICs;

5.9.2. Gestão Infraero – encaminhamento de demandas (ordem de serviços);

5.9.3. Help Desk – Encaminhado pela ferramenta de gestão de incidentes da Infraero;

5.9.4. NOC – Identificação de para de um IC ou serviços com o respectivo registro na ferramenta de gestão de incidentes.

5.10. Ordem de Serviços (OS):

5.10.1. Visando a transparência e o acompanhamento dos serviços executados, sua qualidade, a disponibilidade às áreas de negócio da INFRAERO e a satisfação dos usuários, não se tratando de serviços contínuos descritos na MATRIZ DE RESPONSABILIDADE, Anexo I, para cada atendimento será gerada uma Ordem de Serviço - OS no Sistema de Gerenciamento de Chamados da INFRAERO, com as seguintes informações abaixo:

- ü Número da OS;
- ü Usuário solicitante;
- ü Unidade gestora;
- ü Local de atendimento (descrição do local ou indicação de atendimento remoto);
- ü Especificação dos serviços solicitados;
- ü Nível de prioridade do atendimento solicitado;
- ü Data e hora de abertura do chamado;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1921

- Data e hora do início do atendimento;
- Data e hora do fechamento do atendimento;
- Descrição dos serviços executados;
- Códigos dos roteiros de atendimento (utilizados ou criados);
- Executor.

5.10.2. As Ordens de Serviço executadas, os atendimentos realizados em decorrência dos acionamentos e a disponibilidade ao ambiente computacional, deverão ser validadas no sistema, através da aprovação da área gestora no momento de sua finalização para efeito de aceite e medição dos serviços.

5.11. Os serviços são demandados por meio de sistema de gestão disponibilizado pela INFRAERO, localizados nas instalações e áreas da unidade da INFRAERO/SEDE.

5.11.1. A INFRAERO/SEDE exercerá a fiscalização dos serviços por empregados da Superintendência de Tecnologia da Informação - DATI, especificamente:

5.11.1.1. Gestão: Gerência de Produção e Suporte - TIPS.

5.11.1.2. Fiscalização Operacional: Coordenação de Produção – TIPS-2

5.11.1.3. Fiscalização Operacional: Coordenação de Suporte e Banco de Dados – TIPS-1

5.11.1.4. Fiscalização Operacional: Coordenação de Segurança de TI – TIRS-1

5.11.1.5. Fiscalização Documental: Coord. de Fiscalização de Documentação - CCPF-2.

6. DA MENSURAÇÃO E PAGAMENTO POR RESULTADO:

6.1. Modelo de Contratação dos Serviços:

6.1.1. O modelo adotado é a Contratação Mensurada por Resultados.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1922

6.1.2. Esse modelo permite que o pagamento da CONTRATADA seja feito com base na mensuração dos serviços e dos resultados alcançados e verificados, excluindo-se o pagamento por horas-trabalhadas ou por horas de disponibilidade do pessoal (postos de serviço);

6.1.3. O pagamento dos serviços será vinculado ao grau de cumprimento dos Níveis de Serviço deste termo onde contém:

a) Os procedimentos de fiscalização e de gestão da qualidade do serviço, indicadores e os instrumentos de medição adotados pela INFRAERO;

b) Os registros, controles e informações que serão prestados pela contratada;

c) As respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas;

6.2. Critérios de Mensuração dos Serviços:

6.2.1. Relatório e Documentação

6.2.1.1. Os relatórios devem ser entregues em meio magnético, editável e também impresso e assinado pelos representantes da CONTRATADA;

6.2.1.2. A falta da entrega dos relatórios, conforme prevista neste documento, pode sensibilizar o Indicador de Nível de Serviço relativo a não conformidade (ISUPSA01), constante do subitem 6.3 deste Termo de Referência;

6.2.1.3. Os relatórios deverão ser baseados em Norma Interna da Infraero;

6.2.1.4. As descrições da matriz de comunicação e da matriz de responsabilidades encontram-se descritas no Anexo I deste Termo de Referência.

6.2.1.5. A CONTRATADA deverá apresentar por seus representantes, os seguintes relatórios para acompanhamento dos serviços:

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1923

6.2.1.5.1. Relatório de Ocorrências:

a) Conteúdo: Relatório preliminar com as informações básicas das macrocélulas “Redes e Segurança”, “Infraestrutura” e “Operação e Monitoramento”, após ocorrência de qualquer irregularidade no ambiente ou sistemas aplicativos da Infraero;

b) Prazo de Entrega: Até duas horas, com atualizações periódicas até que a ocorrência esteja solucionada e, no dia subsequente, deve apresentar relatório revisado/definitivo.

6.2.1.5.2. Relatório Semanal:

a) Conteúdo: Relatório com informações sobre a execução dos serviços, resumo das ocorrências da semana, correções, adequações e ajustes necessários ao perfeito funcionamento do ambiente e especialmente das mudanças;

b) Prazo de Entrega: Semanalmente às segundas-feiras, no período da manhã, contendo as informações referentes ao período de segunda-feira anterior a domingo.

6.2.1.5.3. Relatório Mensal:

a) Conteúdo: Relatório com informações sobre a execução dos serviços, resumo das ocorrências, referentes ao período do dia 1 ao dia 30/31 do mês;

b) Prazo de Entrega: Deverá ser entregue até o dia 5 do mês subsequente, pela manhã.

6.2.1.5.4. Documentação das Atividades:

a) Conteúdo: Documentos e manuais descritivos dos processos, atividades e rotinas sob sua responsabilidade;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1924

b) Prazo de Entrega: Documentação com atualização constante, sempre que ocorrerem mudanças e revisão periódica mensal.

6.2.1.5.5. Relatórios Gerenciais:

a) Conteúdo: Relatórios com informações sobre os indicadores/metas de níveis de serviços alcançados para cada Macrocélula, estatísticas de evolução dos indicadores, recomendações de melhorias técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual;

b) Prazo de Entrega: Até o 7º dia útil do mês subsequente;

c) Conteúdo: Relatórios com informações sobre os indicadores/metas de níveis de serviços consolidados;

d) Prazo de Entrega: Até o 3º dia útil do mês subsequente.

6.2.1.5.6. Níveis de Serviços Exigidos:

a) Os indicadores apresentados neste item visam avaliar a qualidade e desempenho dos serviços prestados pela Contratada à INFRAERO;

b) A descrição dos indicadores encontra-se descrito no Anexo IV;

c) Regras de formação do nome do Indicador:

6.2.1.5.7. Para a padronização dos nomes dos indicadores será adotado o seguinte *layout*:

SUPXXNN, onde:

a) I – Valor fixo I de Indicador;

b) SUP – Valor fixo SUP de Suporte a Ambiente;

c) XX – Macrocélulas da CONTRATADA, aplicável a qualquer Macrocélula;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1925

d) NN – Número sequencial do indicador.

6.3. Indicadores: Com o objetivo de se manter a disponibilidade, a conformidade dos procedimentos de acionamentos, atendimentos de demandas com qualidade e os níveis mínimos exigidos, a CONTRATADA estará sujeita a compensação ou multa no valor a ser percebido, de acordo com os indicadores e metas mensais de qualidade descrita nas tabelas a seguir:

6.3.1. ISUPSI01 – Indisponibilidade:

6.3.1.1. Corresponde ao indicador referente à disponibilidade dos itens de configuração do ambiente de TI, tendo como objetivo, registar, apurar e manter os ICs – itens de configuração, possibilitando o estabelecimento de processo com o objetivo de controlar os componentes de serviços e infraestrutura.

6.3.1.2. Destaca-se como item de configuração, um ativo, componente de serviço ou quaisquer outros itens sob o controle e relacionamento com a Gerência de Suporte, podendo variar a complexidade, tamanho e tipo, mas não se restringindo à:

a) um serviço inteiro ou um sistema;

b) hardware ou software utilizado;

c) instalações (DATACENTER, prédio, sala etc);

d) documentação associada;

e) pessoal de apoio.

6.3.1.3. A Tabela – 7, abaixo, apresenta as informações relacionadas ao indicador ISUPSI01 – Indisponibilidade:

Tabela - 7

Item	**ISUPSI01 - Manter Disponíveis os IC's – Itens de configuração**
Finalidade	**Verificar a disponibilidade dos IC's sob a responsabilidade da CONTRATADA.**

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1926

Meta a cumprir	Zero ocorrência de indisponibilidade de IC decorrente de ação ou falta de ação da CONTRATADA.	
Instrumento de medição	Por intermédio de procedimentos, rotinas, ferramentas de gerenciamento adotadas pela INFRAERO ou que a INFRAERO vier a definir.	
Forma de acompanhamento	Por intermédio dos instrumentos de medição	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo	ISUPSI01 = Soma do número de ocorrências de indisponibilidade de IC's decorrentes de ação ou falta de ação da CONTRATADA referente a macrocélula Redes e Segurança e macrocélula Infraestrutura. Considera-se também a duração de cada ocorrência, que será calculada por meio da fórmula: (Data/hora fim da indisponibilidade – data/hora início da indisponibilidade) – total de horas de ação da CONTRATADA. Quando a duração da indisponibilidade não for múltiplo exato de hora, será arredondado para múltiplo imediatamente superior.	
Início de Vigência	Data efetiva do início da prestação dos serviços, no prazo estabelecido pela Ordem de Serviço.	
Faixas de ajuste no pagamento	**Métrica**	**Desconto aplicado na fatura mensal**
01	**1 <= ISUPSI01 <= 3**	0,4 % por ocorrência de indisponibilidade mais 0,04% por hora (ou fração) da duração de cada ocorrência.
02	**4 <= ISUPSI01 <= 6**	0,5 % por ocorrência de indisponibilidade mais 0,05% por hora (ou fração) da duração de cada ocorrência.
03	**ISUPSI01 >= 7**	0,6% por ocorrência de indisponibilidade mais 0,06% por hora (ou fração) da duração de cada ocorrência.

6.3.2. ISUPSA01 – Não Conformidade:

6.3.2.1. Corresponde ao indicador que tem por finalidade, registrar a conformidade nos procedimentos de encaminhamento, tratamento e solução dos atendimento de incidentes e problemas sob a responsabilidade da CONTRATADA, conforme padrão e requisitos estabelecidos pela INFRAERO.

6.3.2.2. A Tabela – 8, abaixo, apresenta as informações relacionadas ao indicador ISUPSA01 – Chamados em Não Conformidade:

Tabela - 8

Item	ISUPSA01 – TOTAL DE CHAMADOS EM NÃO CONFORMIDADE
Finalidade	Verificar a conformidade no encaminhamento, tratamento e solução dos atendimentos/problemas sob a responsabilidade da CONTRATADA, conforme padrão e requisitos estabelecidos pela INFRAERO.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1927

	A conformidade da execução visa verificar de forma unívoca a integridade, prazo, completeza, sequência e geração de produto final.	
Meta a cumprir	Zero ocorrência de atendimentos/problemas encaminhados, tratados ou resolvidos não conformes às demandas, execução e conclusão definidas pela INFRAERO.	
Instrumento de medição	Por intermédio de procedimentos, rotinas, ferramentas de gerenciamento adotadas pela INFRAERO ou que a INFRAERO vier a definir.	
Forma de acompanhamento	Por intermédio dos instrumentos de medição	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo	ISUPSA01 = Soma de atendimentos/problemas da macrocélula encaminhados, tratados ou resolvidos não conformes às demandas, execução e conclusão definidas pela INFRAERO. Considera-se também a duração da não conformidade de cada ocorrência, que será calculada por meio da fórmula: (Data/hora fim da inconformidade – data/hora início da inconformidade) – total de horas de ação da CONTRATADA. Quando a duração da inconformidade não for múltiplo exato de hora, será arredondado para múltiplo imediatamente superior.	
Início de Vigência	Data efetiva do início da prestação dos serviços, no prazo estabelecido pela Ordem de Serviço.	
Faixas de ajuste no pagamento	**Métrica**	**Desconto aplicado na fatura mensal**
01	**1 <= ISUPSA01<= 39**	0,04% por ocorrência de inconformidade mais 0,004% por hora (ou fração) da duração de cada ocorrência
02	**40 <= ISUPSA01<= 69**	0,05% por ocorrência de inconformidade mais 0,005% por hora (ou fração) da duração de cada ocorrência
03	**ISUPSA01 >= 70**	0,06% por ocorrência de inconformidade mais 0,006% por hora (ou fração) da duração de cada ocorrência

6.3.3. ISUPSO01 – Acionamento e Validação:

6.3.3.1. Corresponde ao indicador que tem por finalidade, registrar a conformidade nos procedimentos de acionamento e validação das equipes de atendimento (Provedores Internos e Provedores Externos de Solução) permitindo a verificação da conformidade nos procedimentos de encaminhamento, tratamento e solução das ocorrências sob a responsabilidade da CONTRATADA, conforme padrão e requisitos estabelecidos pela INFRAERO.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1928

6.3.3.2. A Tabela – 9, abaixo, apresenta as informações relacionadas ao indicador ISUPSO01 – Total de acionamentos e validações em Não Conformidade:

Tabela - 9

Item	ISUPSO01 – TOTAL DE ACIONAMENTO/ VALIDAÇÃO EM NÃO CONFORMIDADE	
Finalidade	Verificar a conformidade no encaminhamento, tratamento e solução das ocorrências sob a responsabilidade da CONTRATADA, conforme padrão e requisitos estabelecidos pela INFRAERO. A conformidade da execução visa verificar de forma unívoca a integridade, prazo, completeza, sequência e geração de produto final, além da disponibilidade dos itens de configuração.	
Meta a cumprir	Zero ocorrência de acionamento/validação encaminhados, tratados ou resolvidos não conformes às demandas, execução e conclusão definidas pela INFRAERO.	
Instrumento de medição	Por intermédio de procedimentos, rotinas, ferramentas de gerenciamento adotadas pela INFRAERO ou que a INFRAERO vier a definir.	
Forma de acompanhamento	Por intermédio dos instrumentos de medição	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo	ISUPSO01 = Soma de acionamento/validação da macrocélula encaminhados, tratados ou resolvidos não conformes às demandas, execução e conclusão definidas pela INFRAERO. Considera-se também a duração da não conformidade de cada ocorrência, que será calculada por meio da fórmula: (Data/hora fim da não conformidade – data/hora início da não conformidade) – total de horas de ação da CONTRATADA. Quando a duração da não conformidade não for múltiplo exato de hora, será arredondado para múltiplo imediatamente superior.	
Início de Vigência	Data efetiva do início da prestação dos serviços, no prazo estabelecido pela Ordem de Serviço.	
Faixas de ajuste no pagamento	**Métrica**	**Desconto aplicado na fatura mensal**
01	**1 <= ISUPSO01<= 3**	0,4 % por ocorrência de inconformidade mais 0,04% por hora (ou fração) da duração de cada ocorrência.
02	**4 <= ISUPSO01<= 6**	0,5 % por ocorrência de inconformidade mais 0,05% por hora (ou fração) da duração de cada ocorrência.
03	**ISUPSO01 >= 7**	0,6% por ocorrência de inconformidade mais 0,06% por hora (ou fração) da duração de cada ocorrência.

6.3.4. Aplicabilidade dos Indicadores:

6.3.4.1. Os indicadores são aplicáveis a todas as atividades desempenhadas por todas as Macrocélulas contratadas;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1929

6.3.4.2. A soma das ocorrências mensais de todas as Macrocélulas para cada indicador determina o enquadramento na faixa de métrica e o desconto previsto nessa faixa será aplicado para todas as ocorrências;

6.3.4.2.1. Exemplo: Apuração de 06 (seis) registros para o indicador ISUPSI01, abaixo, onde:

- ü Dois registros foram atendidos no prazo – dias 29 e 31;
- ü Dois registros foram atendidos fora do prazo, porém com justificativas válidas e aceitas – dias 1 e 23;
- ü Dois registros tratados como indisponibilidade, acarretando glosas – dias 12 e 18, conforme demonstrado na Tabela - 10.
  - Total de horas de indisponibilidade – *06:23*;
  - Os dias 12 e 18, que tiveram suas justificativas recusadas serão considerados como indisponibilidade para cálculo das glosas;
  - Será dado o tratamento da Intermitência.
  1. Após a resolução de um incidente, a contratada deverá garantir essa solução em até 2h. Havendo qualquer intermitência neste período será considerado que a contratada não cumpriu o NSR e resultará em glosa – desde que não justificada;
  2. Depois do prazo de 02 (duas) horas, qualquer intermitência no IC será considerada uma nova ocorrência.
  - Para esse exemplo a faixa de ajuste obedece ao estabelecido no ISUPSI01 – Indisponibilidade, Tabela – 7, deste Termo de Referência.

Tabela - 10

DIA	HFI	HII	TR	TA	INDISPONIBILIDADE
1	18:00	15:00	01:40	00:20	01:00
12	*21:00*	*15:00*	*01:40*	*00:20*	***04:00***
18	*19:23*	*15:00*	*01:40*	*00:20*	***02:23***
23	19:23	15:00	01:40	04:00	02:23
29	17:00	15:00	01:40	02:23	00:00
31	15:30	15:00	00:20	00:10	00:00
					09:46

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1930

- A fórmula para o cálculo das indisponibilidades consta da Tabela – 11, abaixo:

Tabela – 11

(HFI – HII) – (TR + TA) = 0
HFI - Hora Final Indisponibilidade
HII - Hora Inicial Indisponibilidade
TR - Tempo de Resolução
TA - Tempo de Atendimento

- Assim, considerando um valor mensal do contrato de R$ 100.000,00, o total da glosa será de R$ 1.080,00 (R$ 800,00 + R$ 280,00), conforme demonstrativo da Tabela – 12:

Tabela – 12

Indisponibilidade	Faixa de ajuste aplicada	Valor resultante do percentual de 0,4% aplicado por ocorrência de Indisponibilidade	Índice resultante das horas de indisponibilidade	Vlr. Resultante do índice de indisponibilidade aplicado ao valor mensal do Contrato
		(100.000 x 0,4%) Valor Mensal x 0,4%	Descrever o cálculo	(100.000 x Índice) Valor Mensal x Índice
04:00	01	400,00	0,16	160,00
02:23	01	400,00	0,12	120,00
TOTAIS 06:23		**800,00**		**280,00**

6.3.5. IS – Índice de Serviços: Corresponde à medição dos serviços prestados pela CONTRATADA, obtida por meio da média ponderada dos indicadores conforme descrição de pesos dos serviços constante da Tabela - 13:

Tabela – 13

Indicador	Peso
ISUPSI01 = Soma do número de ocorrências de indisponibilidade de IC's decorrentes de ação ou falta de ação da CONTRATADA referente a macrocélula Redes e Segurança e macrocélula Infraestrutura.	5
ISUPSA01 = Soma de atendimentos/problemas da macrocélula encaminhados, tratados ou resolvidos não conformes às demandas, execução e conclusão definidas pela INFRAERO.	2
ISUPSO01 = Soma de acionamento/validação da macrocélula encaminhados, tratados ou resolvidos não conformes às demandas, execução e conclusão definidas pela INFRAERO.	3

6.3.5.1.O Índice de Serviço corresponde à medição dos serviços prestados pela CONTRATADA, obtido por meio da média ponderada dos indicadores conforme tabela de pesos dos serviços apresentada abaixo:

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1931

$$IS = \frac{(ISUPSI01X5) + (ISUPSA01X2) + (ISUPSO01X3)}{10}$$

6.3.5.2. O IS constante da Tabela – 14 estabelece a faixa de enquadramento dos serviços prestados para efeito de cálculos que repercutiram no resultado do pagamento mensal, devendo o Fator de Execução ser aplicado sobre o valor da parcela obtendo como o resultado o valor a ser pago no mês.

Tabela – 14

IS	Fator de Execução
0 <= IS < 3,2	1
3,3 <= IS < 6,2	0,95 da fatura mensal do CONTRATO
IS >= 6,3	0,90 da fatura mensal do CONTRATO

6.4. Disponibilidade do Ambiente Computacional:

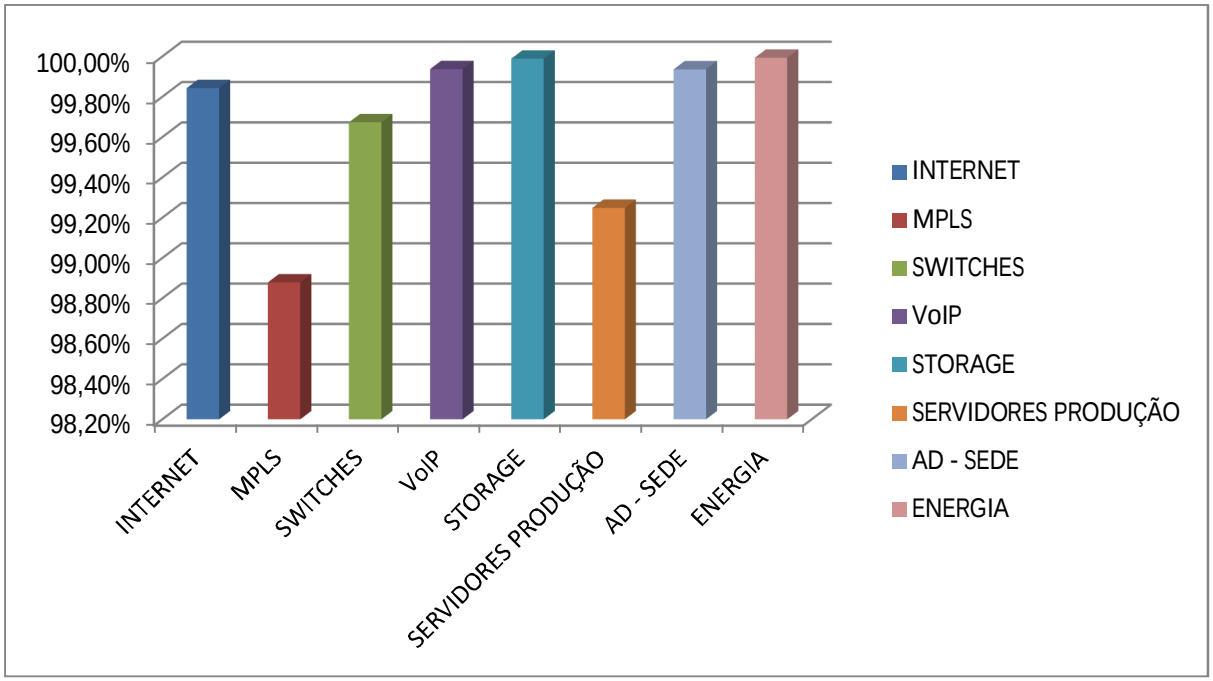
6.4.1. De forma a evidenciar a disponibilidade do ambiente computacional da Infraero/Sede – DATACENTER, seguem demonstrativos e o respectivo gráfico entre os meses de março de 2012 a janeiro de 2013, conforme Tabela – 15 e Gráfico - 2:

Tabela – 15

Descrição	Consolidado	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	jan/12
INTERNET	99,84%	99,96%	98,69%	99,89%	99,87%	99,96%	99,95%	99,99%	100,00%	100,00%	99,99%	99,97%
MPLS	98,88%	99,99%	97,90%	98,44%	98,98%	98,71%	98,93%	99,41%	98,64%	98,75%	99,21%	98,71%
SWITCHES	99,67%	99,98%	99,99%	99,97%	99,99%	100,00%	99,94%	99,89%	99,99%	99,81%	99,99%	96,86%
VoIP	99,94%	100%	100%	100,00%	99,99%	99,99%	100,00%	99,54%	99,91%	100,00%	99,92%	99,96%
STORAGE	99,99%	100%	100%	100,00%	99,97%	99,91%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SERVIDORES PRODUÇÃO	99,25%	99,98%	99,92%	97,77%	99,99%	99,98%	99,98%	99,86%	98,34%	99,77%	98,10%	98,05%
AD - SEDE	99,94%		99,99%	100,00%	99,97%	99,99%	99,98%	99,96%	99,69%	99,93%	99,90%	99,95%
ENERGIA	99,99%	100%	100%	99,97%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%	99,97%	100,00%

Gráfico – 2

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1932



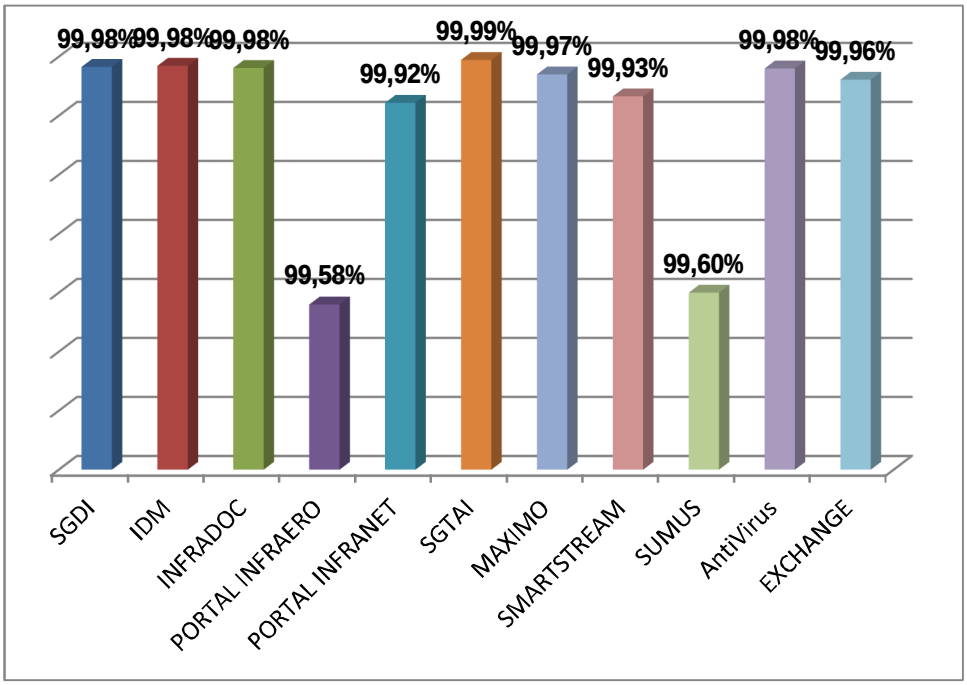
6.4.2. Quanto à disponibilidade dos sistemas de suporte aos negócios da Infraero/Sede, seguem demonstrativos e o respectivo gráficos referente aos meses de março de 2012 a janeiro de 2013, conforme Tabela – 16 e Gráfico - 3:

Tabela – 16

Descrição	Consolidado	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	JAN/12
SGDI	99,98%	100%	100%	99,99%	100,00%	99,99%	99,99%	100,00%	99,91%	99,95%	99,98%	100,00%
IDM	99,98%	100%	100%	100,00%	100,00%	99,97%	100,00%	100,00%	99,97%	99,99%	99,95%	99,95%
INFRADOC	99,98%	100%	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,98%	99,95%	100,00%	99,99%	99,87%
PORTAL INFRAERO	99,58%	99,51%	99,51%	99,98%	99,90%	99,98%	99,07%	98,85%	99,95%	99,19%	99,60%	99,84%
PORTAL INFRANET	99,92%	99,90%	99,90%	100,00%	99,97%	100,00%	100,00%	99,91%	100,00%	99,96%	99,76%	99,74%
SGTAI	99,99%	100%	100%	100,00%	100,00%	99,97%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%	99,98%
MAXIMO	99,97%	100%	100%	100,00%	100,00%	99,98%	99,99%	100,00%	99,88%	99,97%	99,87%	99,98%
SMARTSTREAM	99,93%	99,98%	99,98%	99,43%	99,99%	99,99%	99,99%	99,98%	99,99%	99,99%	99,96%	99,98%
SUMUS	99,60%	99,21%	99,21%	100,00%	99,97%	99,58%	99,76%	99,85%	99,59%	99,13%	99,38%	99,92%
AntiVirus	99,98%			99,99%	100,00%	99,97%	100,00%	99,99%	100,00%	99,97%	99,96%	99,94%
EXCHANGE	99,96%			100,00%	99,96%	99,84%	99,99%	99,92%	99,98%	99,97%	99,99%	100,00%

Gráfico – 3

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1933



6.5. Curva de incorporação de serviços:

6.5.1. Nos 03 (três) primeiros meses do Contrato, a curva de incorporação de serviços, a título aprendizado da CONTRATADA, para os Índices de Serviço, terá sua contabilização de forma gradual conforme segue:

a) Primeiro mês - 60% do cumprimento dos Indicadores e os Índices de Serviços;

b) Segundo mês - 70% do cumprimento dos Indicadores e os Índices de Serviços;

c) Terceiro mês – 80% do cumprimento dos Indicadores e os Índices de Serviços;

d) A partir do quarto mês – cumprimento total dos indicadores e dos Índices de Serviços.

6.5.2. No caso de novas tecnologias implementadas durante a vigência do Contrato, estas também terão a curva de incorporação de serviços com os mesmos percentuais descritos neste subitem.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1934

6.6. Modelo de Execução dos Serviços:

6.6.1. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução operacional dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos a seu cargo;

6.6.2. Esse modelo permite que o pagamento da contratada seja feito com base na mensuração dos serviços e dos resultados alcançados e verificados, excluindo-se o pagamento por horas-trabalhadas ou por horas de disponibilidade do pessoal (postos de serviço).

6.6.3. Os padrões de qualidade dos serviços contratados serão fixados conforme níveis de serviços especificados neste caderno;

6.6.4. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados visando ajustes e correções;

6.6.5. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos e atualizados em sistema próprio da INFRAERO, o qual será utilizado para obter relatórios gerenciais mensais e para fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais;

6.6.6. Os serviços executados no escopo da contratação podem envolver a execução de atividades pontuais, para atender a necessidades específicas, ou atividades de rotina, que devem ser executadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho da INFRAERO;

6.6.7. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviços definidos devem ser imediatamente comunicados à

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1935

CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema;

6.6.8. A forma de demanda dos serviços será realizada por meio de chamados abertos pela INFRAERO, utilizando-se de sistema próprio de gestão;

6.6.9. A equipe devidamente designada para fiscalização procederá ao "atesto" e "aprovação" de pagamentos, homologação de serviços e outros previstos em contrato e nas obrigações da INFRAERO presentes neste caderno;

6.6.10. Os valores dos prazos estimados para atendimento deverão ser de amplo conhecimento da contratada, não cabendo a possibilidade de revisão das estimativas dos tempos. Caso seja necessária a alteração da categoria do chamado (complexidade e prioridade), essa deverá ser submetida à INFRAERO, por meio da equipe de fiscalização, para discussão e ajustes necessários, documentando os fatos em campo próprio do atendimento;

6.6.11. Em nenhuma hipótese, a INFRAERO aceitará a revisão das estimativas de prazo e esforço após a conclusão dos serviços pela CONTRATADA.

6.6.12. As informações para o controle dos serviços solicitados e recebidos – Ordem de Serviços OS, conforme descrição no subitem 5.10 deste Termo de Referência.

6.7. Pagamento de Serviços:

6.7.1. A INFRAERO pagará somente pelos produtos e serviços efetivamente realizados, verificados e aceitos conforme as métricas e os padrões estabelecidos neste Termo de Referência, ou seja, interessa o prazo fixado para a realização e a obtenção dos resultados, em conformidade com as especificações, qualidade e nível de serviços preestabelecidos, independentemente de quais ou quantos empregados a empresa prestadora contratará.

6.7.2. A disponibilidade dos Itens de Configuração, o atendimento de demandas e a conformidade aos procedimentos estabelecidos serão apurados por meio de

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1936

indicadores de desempenho subsidiando os pagamentos dos serviços realizados pela CONTRADA.

6.7.3. Implicará ao pagamento dos serviços os critérios de mensuração dos serviços apresentados no subitem 5.2, 6.3 e no Anexo I deste Termo;

6.7.4. Para fins de faturamento, o Relatório Geral de Fatura mensal será gerado sempre tendo como período de medição o primeiro e o último dia do mês anterior.

6.7.5. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da documentação, conforme cláusula contratual de condições de pagamento.

6.7.6. Os prazos das ações de pagamento estão descritas na Tabela – 17, a seguir:

Tabela - 17

ORDEM	AÇÕES A SEREM TOMADAS	RESPONSÁVEIS
Entre os dias 23 a 25 do mês da prestação dos serviços	Apresentação da Fatura e Nota Fiscal da CONTRATADA com todo o detalhamento dos serviços prestados e roteiros de atendimentos previstos e criados no mês;	CONTRATADA
03 dias úteis após o item anterior	Prazo para o Gestor atestar e validar a Nota Fiscal, fazendo, se for necessário, os ajustes juntamente com a CONTRATADA;	CONTRATANTE
5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da efetiva prestação dos serviços	Prazo para pagamento da Nota Fiscal.	CONTRATANTE

7. MEDIDAS E NORMAS DE SEGURANÇA:

7.1. A CONTRATADA deverá manter o seu pessoal engajado na execução dos serviços, com adequação uniforme e equipamento de proteção individual de segurança segundo o "Manual de Procedimentos de Segurança e Medicina do Trabalho para Empresas Contratadas" (www.infraero.gov.br/Licitações/Normas e Regulamentos), devendo apresentar no início da prestação da prestação dos serviços os seguintes documentos:

a) ASO – Atestado de Saúde Ocupacional, de todos os empregados, antes do início das atividades (original);

b) CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (cópia);

c) Designação de um empregado para o cumprimento dos objetivos da CIPA;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1937

d) Fichas de Controle de Distribuição de EPI (cópia);

e) Laudos Técnicos de Insalubridade/Periculosidade (cópia);

f) OSS - Ordem de Serviço de Segurança (cópia);

g) Outros documentos legais exigidos pela legislação em vigor;

h) PCMSO - Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (cópia);

i) PPRA - Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (cópia);

j) SESMET – Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (registro).

7.2. Portanto, antes do início dos serviços, a CONTRATADA deverá desenvolver junto ao seu pessoal do SESMET, um plano de segurança e medicina no trabalho, no qual deverão constar todas as medidas que serão adotadas para o desenvolvimento seguro de todas as tarefas.

8. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONTRATADA:

8.1. A contratada iniciará os serviços com cem pontos, sendo que o sistema de avaliação e conceituação levará em consideração a pontuação perdida pela contratada, por ocasião de multa aplicada com base na Tabela de Penalidades, disposta no Anexo V deste TR.;

8.2. A cada nova avaliação, a contratada iniciará com 100 pontos;

8.3. Os critérios de avaliação de desempenho da contratada disposto neste capítulo serão aplicados sem prejuízos das demais sanções previstas no Termo de Contrato, cuja minuta segue anexa ao Edital da licitação.

8.4. Para o cálculo da pontuação perdida por item de ocorrência serão considerados os seguintes critérios:

a) pontos a perder (P_p) - número de pontos perdidos em razão do grau da ocorrência;

b) incidência na avaliação anterior (Iant) - quantidade de multas aplicadas, por item de ocorrência, na avaliação anterior, se houver;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1938

c) incidência na avaliação atual (Iatu) - quantidade de multas aplicadas, por item de ocorrência, na avaliação em curso, se houver;

d) total de pontos perdidos (Tpp) - pontuação a ser perdida com base nas seguintes condições:

1. se houver somente a incidência na avaliação atual do item, o cálculo se limitará aos pontos perdidos na avaliação em curso,

Exemplo:

Item	Descrição	Grau	Pontos a perder por sanção	Incidência na avaliação anterior	Incidência na avaliação atual	Total de pontos perdidos
1	Permitir a presença de empregado sem uniforme, mal apresentado e/ou sem Cartão de Identificação, por empregado e por ocorrência;	01	2,00	-	1	2,00

Fórmula: Tpp = I atu x Pp

2. se a incidência na avaliação atual do item for igual a zero, não haverá perda de pontos,

Exemplo:

Item	Descrição	Grau	Pontos a perder por sanção	Incidência na avaliação anterior	Incidência na avaliação atual	Total de pontos perdidos
1	Permitir a presença de empregado sem uniforme, mal apresentado e/ou sem Cartão de Identificação, por empregado e por ocorrência;	01	2,00	1	-	-

Fórmula: Tpp = I atu x Pp

3. se a incidência na avaliação atual do item for inferior à incidência na avaliação anterior, o resultado será obtido pela pontuação perdida na avaliação atual somada a vinte e cinco por cento dos pontos perdidos no trimestre anterior, para o respectivo item,

Exemplo:

Item	Descrição	Grau	Pontos a perder por sanção	Incidência na avaliação anterior	Incidência na avaliação atual	Total de pontos perdidos

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1939

1	Permitir a presença de empregado sem uniforme, mal apresentado e/ou sem Cartão de Identificação, por empregado e por ocorrência;	01	2,00	2	1	3,00

Fórmula: Tpp = (I atu x Pp) + (Iant x Pp x 25%)

4. se a incidência na avaliação atual do item for igual ou superior à incidência na avaliação anterior, o resultado será obtido pela pontuação perdida na avaliação atual somada a cinquenta por cento da pontuação perdida no trimestre anterior para o respectivo item.

Exemplo:

Item	Descrição	Grau	Pontos a perder por sanção	Incidência na avaliação anterior	Incidência na avaliação atual	Total de pontos perdidos
1	Permitir a presença de empregado sem uniforme, mal apresentado e/ou sem Cartão de Identificação, por empregado e por ocorrência;	01	2,00	2	2	6,00

Fórmula: $T_{pp} = (I_{atu} \times P_p) + (I_{ant} \times P_p \times 50\%)$

8.5. Para o preenchimento do formulário de avaliação, que deverá ser providenciado até cinco dias úteis após o término do período a ser avaliado, deverá ser observado o que se segue:

a) havendo mais de uma sanção aplicada para a mesma infração no período avaliado, com diferentes graus, deverá ser considerado o menor grau;

b) a fiscalização deverá preencher, no campo "Incidência na avaliação anterior", a quantidade de multas aplicadas por item de ocorrência referente ao trimestre anterior, se houver; preencher, em seguida, no campo "Incidência atual", a quantidade de multas aplicadas no trimestre em avaliação, se houver;

c) calcular a pontuação perdida no item correspondente, que levará em consideração os critérios por ocasião de multa aplicada com base na Tabela de Penalidades anexa a este TR;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1940

d) calcular o somatório dos pontos perdidos no trimestre em avaliação, o qual limitar-se-á ao total de 100 pontos;

e) preencher o conceito da avaliação da contratada considerando os seguintes parâmetros:

PONTUAÇÃO OBTIDA	CONCEITO
De 90 a 100 pontos	A (Ótimo)
De 70 a 89 pontos	B (Bom)
Inferior a 70 pontos	C (Insatisfatório)

8.6. Em decorrência do resultado de avaliação da contratada, serão adotadas as seguintes providências:

a) primeira ocorrência - será expedida carta de advertência à contratada, anexando o relatório de avaliação, informando que a avaliação do próximo trimestre deverá ser maior ou igual a 70, sob pena da aplicação da penalidade de rescisão contratual e suspensão do direito de licitar e contratar com a INFRAERO pelo prazo de um ano, observados os princípios do contraditório e ampla defesa;

a) segunda ocorrência - rescisão contratual e suspensão do direito de licitar e contratar com a INFRAERO pelo prazo de um ano, observado os princípios do contraditório e da ampla defesa, devendo a unidade gestora tomar as providências necessárias, e em tempo, para evitar descontinuidade dos serviços.

9. PLANO DE SUSTENTAÇÃO:

9.1. Procedimentos de Segurança - Acesso Físico:

9.1.1. Credenciar junto a INFRAERO, seus profissionais autorizados a retirar e a entregar documentos, bem como daqueles que venham a ser designados para prestar serviços nas dependências da INFRAERO;

9.1.2. Identificar qualquer equipamento da CONTRATADA que venha a ser instalado nas dependências da INFRAERO, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1941

9.1.3. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca dos serviços, objeto do Termo de Referência, sem prévia autorização;

9.1.4. Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação - TI da INFRAERO/SEDE;

9.1.5. Adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade da INFRAERO, especialmente em cargos com acesso a informações sensíveis;

9.1.6. Comunicar formalmente e, de maneira imediata, à equipe de Fiscalização Operacional do contrato sobre qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão dos funcionários, para que seja providenciada a devolução de todos os equipamentos e a revogação dos direitos de acesso à rede, sistemas, informações e recursos da INFRAERO.

9.2. Procedimentos de Segurança da Informação e do Trabalho:

9.2.1. Manter sigilo sobre todos os ativos de informações e de processos da INFRAERO, conforme itens de instrumento de confidencialidade próprio da INFRAERO;

9.2.2. Relatar eventos potenciais ou reais de segurança da informação ou outros riscos de segurança para a INFRAERO;

9.2.3. A navegação em sítios da internet e a utilização de quaisquer equipamentos da CONTRATANTE poderão ser auditados;

9.2.4. A CONTRATADA deverá observar os preceitos estabelecidos no "*Manual de Procedimentos de Segurança e Medicina do Trabalho para Empresas CONTRATADAS"* disponível no site da INFRAERO, quando da prestação de serviços nas dependências da INFRAERO.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1942

9.2.5. A CONTRATADA deverá adotar e cumprir os procedimentos de segurança estabelecidos pela Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) conforme regulamentação da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) nos artigos 162 a 165 e Norma Regulamentadora 5 (NR-5) contida na portaria Nº 3.214 de 08 de junho de 1.978 do Ministério do Trabalho para os profissionais designados como equipe necessária, ou seja, que permanecerão nas dependências da INFRAERO a título de execução dos serviços de atividades contínuas.

9.3. Termo de Confidencialidade:

9.3.1. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto e forma divulgar, reproduzir ou utilizar;

9.3.2. Deverá haver Termo de Responsabilidade e Sigilo entre a CONTRATADA, seus empregados e prestadores de serviços, e a CONTRATANTE, por meio de instrumento próprio desta, estabelecendo compromisso de não divulgar nenhum assunto tratado na prestação de serviços, objeto da licitação;

9.3.3. Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar o Termo de Sigilo e Responsabilidade da Política de Segurança de TI bem como declaração à CONTRATADA de estar ciente de que a estrutura computacional da INFRAERO/SEDE não poderá ser utilizada para fins particulares.

9.4. Propriedade Intelectual:

9.4.1. Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da INFRAERO, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, as utilizar ou divulgar, para qualquer finalidade, sem prévia autorização formalizada da INFRAERO;

9.4.2. Todos os materiais, inclusive, sem limitações, documentos, desenhos, modelos, protótipos, dispositivos, esboços, projetos, listas de componentes, programas de

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1943

computador, mapas, propostas, informações, dados (juntamente com quaisquer meios de suporte, exemplos: cd´s, dvd´s, discos, fitas, gravações de quaisquer natureza e por qualquer meio, bem como relatórios, planilhas, gráficos, apresentações, etc.), fornecidos pela INFRAERO e/ou pelo RESPONSÁVEL, incluindo informações confidenciais, quaisquer dados, documentos ou materiais elaborados pelo RESPONSÁVEL em função das avaliações, discussões, negociações, celebrações de acordos e resultantes das revelações aqui previstas, serão e permanecerão sendo de propriedade da INFRAERO;

9.4.3. Todas as anotações, juntamente com quaisquer análises, compilações, estudos ou outros documentos elaborados pelo RESPONSÁVEL, que contenham ou reflitam de outra maneira as informações confidenciais, próprias ou reveladas pela Infraero serão também consideradas informações confidenciais, e serão havidas como propriedade da CONTRATANTE;

9.4.4. O não cumprimento de quaisquer das cláusulas deste TERMO implicará em responsabilidade civil, criminal e administrativa do RESPONSÁVEL, nos moldes previstos na legislação pátria. Aplicar-se-ão em particular as regras e as penalidades previstas nas leis: Antipirataria, Lei 10.695 de 01/07/2003, Direito Autoral, Lei 9.610 de 19/02/1998 e de Propriedade Intelectual, Lei 9.279, de 14/05/1996, em todas as suas extensões, independentemente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial, que implica de acordo com os §§ 1º, 2º, 3º e 4º do art. 184º da Lei 10.695 em pena de reclusão, de 2 (dois) a 4 (quatro) anos, e multa. Parágrafo Único – Apurada a responsabilidade no âmbito administrativo, a Infraero comunicará o ocorrido a Polícia Federal para adoção das medidas cabíveis.

9.5. Termo de Compromisso:

9.5.1. A CONTRATADA deverá assinar Termo de Compromisso comprometendo-se a prestar todos os serviços rigorosamente em conformidade com as condições estabelecidas neste Termo de Referência a ser fornecido pela INFRAERO.

10. FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS:

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1944

10.1. A fiscalização dos serviços será executada pela Comissão de Gestão e Fiscalização do Contrato, a ser nomeada por meio de Ato Administrativo, com poderes para supervisionar e controlar a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;

10.2. A fim de assegurar a consecução do preconizado no item anterior, a Comissão de Gestão e Fiscalização do Contrato poderá, a seu critério e a qualquer momento, orientar os empregados da CONTRATADA, por meio de seu preposto, no sentido de corrigir possíveis falhas na condução das tarefas, tornando-as, dessa forma, mais proficientes;

10.3. Fazendo-se necessárias modificações nos processos de trabalho em função de mudanças na conjuntura operacional ou, simplesmente, com o fim de aperfeiçoar o padrão de qualidade dos serviços, a Comissão de Gestão e Fiscalização do Contrato poderá, a seu critério e a bem da agilidade, discutir o assunto verbalmente com a CONTRATADA, a qual poderá expor amplamente sua argumentação em relação ao assunto, cabendo, todavia, à Comissão de Fiscalização, a decisão final, que ficará registrada em ata;

10.4. A Comissão de Gestão de Fiscalização do Contrato poderá propor à autoridade competente, fundamentada em fatos, a suspensão da prestação dos serviços, total ou parcialmente, em definitivo ou temporariamente, bem como diligenciar para que sejam aplicadas à CONTRATADA as penalidades previstas em Cláusulas Contratuais;

10.5. Os relatórios de avaliação serão encaminhados à CONTRATADA e deverão conter o ciente expresso de representante da mesma, devendo ser assinado por um de seus diretores, gerentes ou representante legal, e devolvido à CONTRATANTE, a qual lhe restituirá uma via para arquivo;

10.6. A Comissão de Gestão e Fiscalização[26] do Contrato manterá contínua avaliação sobre os serviços, com o objetivo de averiguar o cumprimento das obrigações contratuais. As deficiências e/ou irregularidades eventualmente constatadas serão comunicadas à CONTRATADA conforme previsto no Termo de Contrato, podendo ser da seguinte forma:

[26] A fiscalização executada pela Comissão de Gestão e Fiscalização do Contrato não exclui ou atenua a plena responsabilidade da CONTRATADA pela execução, supervisão e controle dos serviços, nas condições previstas neste Termo de Referência.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1945

a) VERBAIS: nos casos rotineiros ou de urgência, e registro no Livro de Ocorrências;

b) POR ESCRITO: nas situações mais complexas, estipulando-se, quando pertinente, prazo para a correção da irregularidade. As comunicações formais serão registradas no Livro de Ocorrências ou por meio de Carta Formal (CF).

1. O anexo I apresenta a Matriz de Comunicação e de Responsabilidades estabelecendo para a comunicação entre a INFRAERO e a CONTRATADA, o detalhamento de formatos, os eventos e os relacionamentos com indicadores para apuração do resultado dos serviços.

10.7. Os relatórios de avaliação trimestral serão encaminhados à CONTRATADA e deverão conter o ciente expresso de representante da mesma, devendo ser assinada por um de seus diretores, gerentes, representante legal/preposto e devolvidos à CONTRATANTE, que lhe restituirá uma via para arquivo.

10.8. A Comissão de Fiscalização manterá registrados os fatos e informações julgadas relevantes à prestação dos serviços, devendo ser rubricado pela CONTRATADA e pelos membros da Comissão de Fiscalização a cada novo registro.

10.9. A Infraero poderá conceder um prazo para que a contratada regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir a situação;

10.10. Os relatórios de avaliação dos serviços contratados serão arquivados com as assinaturas dos membros da Comissão de Gestão e Fiscalização do Contrato e do representante da CONTRATADA;

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

11.1. Indicar oficialmente à CONTRATANTE, dentre seus empregados um preposto, e seu substituto, idôneo e devidamente habilitado, com poderes para representá-la e tomar

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1946

deliberações em tudo quanto se relacione com a execução do serviço. O preposto deverá dispor de carimbo que o identifique nas assinaturas dos documentos referentes ao contrato e a rotina das atividades.

11.1.1. O preposto deverá conhecer toda a rotina de atendimento dos serviços prestados, ser comprometido com suas obrigações na organização e condução das atividades desenvolvidas, como treinamentos e controle de equipe, de modo a propiciar uma perfeita interface entre a CONTRATADA e a administração da CONTRATANTE;

11.1.2. O preposto deverá, obrigatoriamente, ser alocado para supervisionar a prestação dos serviços executados, cobrindo todo horário definido em contrato. Cabe à CONTRATADA a escolha do seu preposto.

11.1.3. Cuidar para que o preposto mantenha permanente contato com a fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos empregados e comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados;

11.2. Informar, no prazo máximo de 01 (um) dia útil, os nomes dos empregados desligados de seu quadro de pessoal e devolver, imediatamente, as cédulas de identificação funcional. Nestas circunstâncias ou quando ocorrer o encerramento ou rescisão do contrato, ficam sustados quaisquer pagamentos devidos, sem prejuízo das sanções legais pertinentes;

11.3. Providenciar, com a antecedência necessária, a identificação funcional (crachá) do pessoal a ser empregado nos serviços contratados, devendo, ainda, manter o controle do vencimento das cédulas de identificação aeroportuária;

11.4. Nos casos de extravio ou perda da cédula de identificação aeroportuária, deverá ser encaminhado à CONTRATANTE, juntamente com a solicitação formal de emissão de nova cédula, o BO (Boletim de Ocorrência Policial). O prazo para regularização é de 2 (dois) dias úteis. Somente após a apresentação do documento acima mencionado, será efetuada a emissão de nova credencial;

11.4.1. Não será permitido o acesso de empregados que se apresentarem para a execução de suas atividades sem portarem suas cédulas de identificação aeroportuária.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1947

11.5. Atentar quanto à seleção de seus empregados, mantendo-os, quando em serviço, bem apresentados e equipados, trajando vestimenta apropriada e portando a cédula de identificação;

11.6. Atender prontamente às instruções e orientações da CONTRATANTE, no tocante à execução dos serviços contratados e submeter-se à ação da Comissão de Gestão e Fiscalização do Contrato, constituído pela CONTRATANTE por meio de Ato Administrativo;

11.7. Cumprir as normas e regulamentos internos da CONTRATANTE;

11.8. A CONTRATADA deverá fornecer os materiais de expedientes e/ou escritório necessários, quando houver, à execução do serviço, ficando as especificações e qualidade desses materiais sujeitos à aprovação da CONTRATANTE;

11.9. Fiscalizar o pessoal que executar os serviços, direta ou indiretamente, quanto ao fiel cumprimento das normas impostas pela CONTRATANTE, entendendo-se que o descumprimento por quaisquer dessas pessoas, acarretará o imediato afastamento do infrator;

11.10. Efetuar o pagamento dos salários dos empregados abrangido pelo contrato, no 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, se outra não for a disposição prevista na CCT da categoria funcional;

11.11. Fornecer os benefícios, previstos em lei e os vinculados à CCT ou Acordo Coletivo definido no contrato, aos empregados abrangidos pelo contrato até o penúltimo dia útil anterior ao mês de sua referência, no quantitativo necessário para que cada empregado se desloque no trecho residência/trabalho e vice-versa durante todo o mês, inclusive nos dias de cursos ou reciclagens operacionais, reuniões, eventos entre outros interesses da CONTRATANTE, mesmo que não haja expediente para os empregados convocados;

11.12. As remunerações dos empregados abrangidos nesta contratação não poderão ser inferiores aos salários normativos da categoria indicada;

11.13. Pagar todos os tributos incidentes sobre sua atividade empresarial e sobre o objeto deste contrato, bem como os encargos sociais e trabalhistas que incidam ou venham a incidir sobre os seus empregados, apresentando os respectivos comprovantes à CONTRATANTE mensalmente e sempre que solicitado;

11.14. Manter, durante toda a vigência da contratação, quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, conforme equipe técnica apresentada na planilha de custos e formação de preços vinculados ao contrato, previsto neste Termo de Referência, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, falta ao serviço e demissão de empregados, haja vista que os pagamentos dos serviços serão realizados por resultados obtidos;

11.15. Apresentar à CONTRATANTE, sempre que solicitado, o controle de frequência dos empregados;

11.16. Entregar previamente à INFRAERO juntamente com a relação dos profissionais e áreas de atuação a comprovação das documentações exigidas nos perfis descritos no subitem 5.4 deste Termo de Referência.

11.17. Relatar imediatamente à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade, efetuando, a devida ocorrência e acrescentando todos os dados e circunstâncias considerados necessários aos esclarecimentos;

11.18. Não permitir que a equipe alocada execute qualquer outra atividade, fora das solicitadas pela CONTRATANTE, no horário em que estiverem prestando serviço;

11.19. Designar profissionais especializados e devidamente credenciados, assumindo total responsabilidade pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, inclusive aquelas decorrentes de acidentes, indenizações, multas, seguros, normas de saúde pública e regulamentadoras do trabalho.

11.20. Responsabilizar-se pelo transporte de seu pessoal da residência até as dependências da CONTRATANTE e vice-versa, por meios próprios, em casos de paralisação ou ausência dos transportes coletivos, independente de itinerário, percurso ou distância;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1949

11.21. Não reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado ciência em razão da execução dos serviços previstos neste Termo, sem consentimento, por escrito, da CONTRATANTE;

11.22. Identificar todos os equipamentos de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade da CONTRATANTE;

11.23. Preencher o Livro de Ocorrência, relatando irregularidades, providências tomadas ou a serem tomadas, conforme procedimentos e rotinas de trabalho estabelecidas pela CONTRATANTE;

11.24. Comparecer, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, ao local designado, por meio do preposto, para exame e esclarecimentos de quaisquer ocorrências, ou imediatamente, se em situações emergenciais de pronto atendimento;

11.25. Orientar seus empregados a manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste contrato;

11.26. Fiscalizar a limpeza e higiene de suas áreas de trabalho, mantendo-as em condições padrão;

11.27. Fornecer à CONTRATANTE cópia das escalas de serviço da equipe, em papel timbrado da empresa, inclusive em caso de substituição, até no máximo 05 (cinco) dias úteis antes do término da escala em vigor;

11.28. A CONTRATADA deverá providenciar imediatamente a reposição de faltas, no período máximo de 02 (duas) horas a contar do início do turno de trabalho, não isentando a glosa do valor no período em que o turno ficar descoberto, bem como a reposição de férias e demais ausências previstas ou não na legislação, sob pena de aplicação das cominações contratuais, haja vista que a remuneração dos substitutos é paga antecipadamente à CONTRATADA, por meio dos Encargos Sociais;

11.29. A CONTRATADA deverá submeter à aprovação área de Tecnologia da Informação, quaisquer mudanças ou trocas de quadro da equipe;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1950

11.30. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Trabalho e apresentá-lo à Contratante até 05 (cinco) dias após a emissão da Ordem de Serviço, o qual deverá estar compatível com os horários operacionais da INFRAERO/SEDE, no que se refere à execução dos serviços, com os turnos de serviços adequados aos definidos pela CONTRATANTE;

11.31. Para atendimento do Acórdão nº 2.961/2004 – TCU – 1ª Câmara, o efetivo alocado para a prestação de serviços objeto do Contrato não poderão ter parentesco com empregados da CONTRATANTE na linha reta ou colateral, natural ou por afinidade, até o 4º grau;

11.31.1. A CONTRATADA deverá exigir de seu empregado, sob penas da lei, declaração de que não possui parentesco com empregados da CONTRATANTE na linha reta ou colateral, natural ou por afinidade, até o 4º grau.

11.32. Atender às solicitações da CONTRATANTE, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controle administrativo e cronogramas físicos que venham a ser estabelecidos;

11.33. Entregar previamente à INFRAERO juntamente com a relação dos profissionais e áreas de atuação a comprovação das documentações exigidas nos perfis descritos no subitem 5.4 deste Termo de Referência;

11.34. Recrutar e selecionar os empregados necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista neste Termo;

11.35. Capacitar a equipe alocada aos serviços contratados sempre que se fizer necessário, considerando a evolução tecnológica e/ou mudança de tecnologia, mantendo a qualificação técnica adequada, conforme demanda da CONTRATANTE e despesas de treinamento a serem custeadas pela CONTRATADA já previstas para o contrato;

11.36. Manter seus empregados devidamente informados das normas disciplinares da INFRAERO, bem como das normas de utilização e de segurança das instalações e do manuseio dos documentos;

11.37. Manter profissionais com crachá de identificação, de uso obrigatório quando em serviço;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1951

11.38. Não se valer do Contrato, objeto deste Termo, para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização da INFRAERO;

11.39. Substituir imediatamente qualquer dos profissionais alocados aos serviços cuja atuação, permanência ou comportamento forem julgados prejudiciais ou inconvenientes à execução do objeto contratado ou às normas da INFRAERO, por outro profissional de mesma ou de melhor capacidade técnica desejada;

11.40. Apresentar, junto com a fatura mensal, prova de quitação de suas obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, referentes ao mês anterior ao da prestação dos serviços objeto da fatura. A não comprovação desobriga a INFRAERO do pagamento da fatura até que seja efetuada a regularização e ensejará, após as notificações de advertência e multa, a rescisão deste Contrato;

11.41. Informar imediatamente à INFRAERO, por escrito, qualquer anormalidade que ponha em risco a execução dos serviços, com vistas a ações corretivas;

11.42. A CONTRATADA será responsável legal, administrativa, civil e criminalmente, pela ordeira execução do serviço contratado, inclusive por todos os atos e omissões que seus empregados cometerem nas áreas da INFRAERO/SEDE, indenizando a parte prejudicada, se for o caso;

11.43. Refazer, sem ônus para a INFRAERO, dentro do prazo estabelecido pela equipe de fiscalização operacional, os serviços prestados que apresentem defeitos, erros, danos, falhas e/ou quaisquer outras irregularidades em razão de negligência, má execução, emprego de mão-de-obra e/ou ferramentas inadequadas;

11.44. Ressarcir a INFRAERO/SEDE por quaisquer prejuízos decorrentes de falha dos serviços contratados;

11.45. Responsabilizar-se por qualquer acidente ocorrido com seus profissionais por imprudência, negligência ou imperícia, fora ou dentro dos locais da prestação/ execução dos serviços, no

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1952

desempenho das atividades ou em conexão com os mesmos, inclusive por danos causados a terceiros;

11.46. Responsabilizar-se pela eventual perda de dados, danos a programas, arquivos e computadores, comprovada negligência ou a intenção de causar o dano por seus profissionais;

11.47. Arcar com os ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de contravenção, seja por culpa sua ou de quaisquer de seus empregados ou prepostos, obrigando-se, igualmente, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da lei, ligadas ao cumprimento do Contrato, objeto deste Termo de Referência;

11.48. Manter, no período de prestação do serviço e durante 5 (cinco) anos após o seu término, no mais estrito sigilo toda documentação de natureza técnica e administrativa, gerada em função da execução deste contrato, não copiando, não usando em seu próprio benefício, nem revelando ou mostrando a terceiros, nem publicando tais informações, no território brasileiro ou no exterior;

11.49. Entregar à INFRAERO, em até 15 (quinze) dias após a data de encerramento do Contrato, toda e qualquer informação sigilosa gerada em consequência da prestação do serviço, destruindo de maneira irrecuperável todas as cópias instaladas na memória de seus equipamentos ou em qualquer outro tipo de suporte, inclusive as cópias de segurança ("backup") que estiverem em seu poder;

11.50. Notificar imediatamente à INFRAERO, por escrito, qualquer má utilização, revelação não autorizada, esbulho, apropriação indébita ou outra violação das informações que lhe foram reveladas, que chegue ao seu conhecimento;

11.51. Cumprir e determinar que sejam cumpridas pelos seus empregados, as instruções que forem expedidas e comunicadas previamente à CONTRATADA pela CONTRATANTE, visando à boa ordem geral dos serviços que ali operam;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1953

11.52. Suspender, imediatamente, o uso de materiais e/ou equipamentos impugnados pela Comissão de Gestão e Fiscalização do Contrato e responsabilizar-se pelas despesas decorrentes da rejeição de materiais, equipamentos ou serviços e pelos atrasos acarretados por rejeição, de acordo com as disposições deste instrumento;

11.53. Determinar e orientar ao pessoal de trabalho pertencente ao quadro de empregados, para que cumpram todas as instruções e procedimentos estabelecidos e/ou recomendados pela INFRAERO, com ordem, disciplina e eficiência;

11.54. Cuidar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da INFRAERO sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, informando formalmente a Equipe de Fiscalização do contrato;

11.55. Transferir à INFRAERO/SEDE, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, rotinas de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do contrato;

11.56. Planejar, desenvolver, implantar (após aprovação da INFRAERO), executar e manter os serviços objetos do contrato dentro dos acordos de níveis de serviços estabelecidos;

11.57. Apresentar à INFRAERO justificativas relacionadas aos indicadores de serviços não alcançados no período de medição e as ações necessárias para correções;

11.58. Utilizar softwares e sistemas de Service Desk e de base de conhecimento, tornados disponíveis pela INFRAERO, para a execução dos serviços.

11.59. A reciclagem para aperfeiçoamento profissional e os treinamentos para novos empregados, decorrentes de "*turn over*" (índice de rotatividade funcional), ficarão a cargo da empresa CONTRATADA.

12 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1954

12.1 Disponibilizar para a CONTRATADA toda a legislação, normas, instruções e programas de trabalho de sua competência, com o objetivo de facilitar e orientar a execução dos serviços contratados;

12.2 Permitir à CONTRATADA acessos a todas as áreas, instalações e equipamentos necessários ao cumprimento das tarefas previstas neste Termo de Referência;

12.3 Prestar à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações disponíveis e necessárias à execução dos serviços;

12.4 Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados;

12.5 Efetuar o pagamento das faturas de serviços mensalmente de acordo com as condições de pagamento constantes no contrato, e em caso de alteração de dados da CONTRATADA, alinhar com o preposto o novo prazo até resolução da alteração contratual;

12.6 Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;

12.7 Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos no termo de referência, solicitando à CONTRATADA as substituições e os treinamentos que se verificarem necessários e posteriormente apresentando as comprovações;

12.8 A CONTRATANTE disponibilizará estações de trabalho, softwares, sistemas de atendimento ao cliente e sistema base de conhecimento para uso da CONTRATADA na execução dos serviços, e locais adequados para execução dos serviços;

12.9 A INFRAERO providenciará os crachás de acesso dos funcionários da empresa CONTRATADA, de uso obrigatório, às suas dependências. Os crachás deverão ser devolvidos quando do término do contrato, devendo ainda ser a INFRAERO ressarcida por eventuais extravios ou danos;

12.10 Informar previamente à CONTRATADA das alterações temporárias dos horários de atendimento;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1955

12.11 A comunicação entre a CONTRATANTE e CONTRATADA será realizada por meio de correspondência formal - CF, ou por via de Ordem de Serviço – OS e registro no Livro de Ocorrência.

13 DISPOSIÇÕES FINAIS:

13.1 A CONTRATADA, antes de assumir as atividades, deverá apresentar sua equipe de trabalho, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis, para o treinamento citado no subitem 5.6 e 12.7 e avaliações quanto aos requisitos necessários ao exercício da função;

13.1.1 No caso de identificação de funcionário não qualificado para o serviço, o mesmo será imediatamente substituído, a tempo de cumprir o prazo contratual.

13.2 A CONTRATADA obrigar-se-á ao cumprimento de todas as normas e instruções aplicadas às atividades desenvolvidas nas áreas internas da INFRAERO;

13.3 Todos os serviços serão prestados, com o estabelecimento de ambiente físico próprio com o objetivo de assegurar a gerência das equipes técnicas exclusivamente pela CONTRATADA.

13.4 É permitido à CONTRATADA, sempre que entender necessário ao cumprimento do Acordo do Nível de Serviço estabelecido, alteração da equipe de profissionais, desde que respeitados os requisitos de qualificação profissional, sem ônus para a INFRAERO e após comunicado formal e aprovação pela Comissão de Fiscalização e o seu respectivo gestor;

13.5 Os serviços deverão ser executados conforme metodologias e/ou processos da INFRAERO e detalhamento especificado na OS;

13.6 Todas as comunicações que envolvem a execução deste contrato, além daquelas pertinentes ao "Livro de Ocorrência", serão consideradas como suficientes se feitas por escrito e entregues no protocolo da CONTRATANTE e ou CONTRATADA ou qualquer outro meio que comprove o recebimento;

13.7 O valor referente ao Adicional I (Aviso Prévio Final de Contrato), previsto na Planilha de Custo e Formação de Preços de Serviços Contínuos, será repassado à CONTRATADA após apresentação da Nota Fiscal da CONTRATADA e com cópia dos comprovantes

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1956

estabelecidos no Termo de Contrato (GPS, GFIP/SEFIP, Rescisão Contratual, etc.) referente ao último mês de execução do serviço, quando não houver mais possibilidade de prorrogação;

13.8 O valor previsto no Adicional II (ADII), constante na Planilha de Custo e Formação de Preços de Serviços Contínuos bem como da proposta comercial da CONTRATADA, será repassado à CONTRATADA quando solicitado, autorizado e aprovado pela INFRAERO e após apresentação da Nota Fiscal da CONTRATADA com cópia dos comprovantes de execução.

13.9 Antes do início das atividades será feita reunião com o representante da empresa CONTRATADA para ajustes e planejamento das atividades descritas no subitem 5.2 deste Termo de Referência;

13.10 A CONTRATADA deverá atentar ao disposto no § 2º do Capítulo VI – Considerações Finais do Código de Ética da INFRAERO, que dispõe: *"Equipara-se a empregado da INFRAERO, para efeitos deste Código de Ética Empresarial, os terceirizados, os estagiários e todos aqueles que embora transitoriamente, com ou sem remuneração, exercem atividades sediadas no âmbito da Empresa de forma contínua e habitual"*.

13.11 Na data de encerramento do contrato, serão realizadas as seguintes ações:

13.11.1 Devolução de recursos utilizados pelos técnicos da CONTRATADA;

13.11.2 Revogação de perfis de acesso;

13.11.3 Eliminação de caixas postais;

13.11.4 Devolução de crachás.

13.12 Todos atestados técnicos a serem apresentados pela licitante vencedora estão sujeitos à diligência para validação das informações apresentadas (através de Contratos, Editais Projetos Básicos, consulta ao emitente). A não comprovação de qualquer informação, constante no atestado implica na desclassificação da licitante.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1957

14 ANEXOS:

Anexo I - Matriz de Comunicação e de Responsabilidades;

Anexo II - Cronograma de Transição dos Serviços;

Anexo III - Planilha Estimativa de Custos e Formação de Preços de Serviços Contínuos - Orçamento Estimado;

Anexo IV - Declaração de Compatibilidade de Preços;

Anexo V - Tabelas de Aplicação de Penalidades;

Anexo VI - Ficha de Avaliação de Desempenho.

Anexo VII – Ciclo de Acionamento/Resolução/Validação de Demandas e Incidentes.

Anexo VIII – Gráfico dos Perfis

Anexo IX - Planejamento de Intervenções

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1958

ANEXO II

1. *CRONOGRAMA DE TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS:*

1.1 Fica estabelecido que a CONTRATADA terá o mínimo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da assinatura do contrato para a ativação dos serviços.

1.2 Será considerado como início da execução dos serviços a data estabelecida na ordem (s) de serviço (s), devendo está operando de acordo com todos os requisitos previstos no respectivo edital de contratação e seus anexos, com pessoal qualificado e adequadamente treinado.

1.3 O início da prestação dos serviços será conduzido de acordo com o seguinte plano de transição, constante da Tabela – 18:

Tabela - 18

ITEM	CRONOGRAMA	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL
1	-	Assinatura do contrato.	CONTRATANTE e CONTRATADA
2	Primeiro dia útil após a assinatura do contrato.	Reunião de alinhamento, com apresentação formal do gestor do contrato e do preposto da CONTRATADA.	CONTRATANTE e CONTRATADA
3	Até 14 dias após a assinatura do contrato.	Entrega dos documentos para comprovação dos requisitos exigidos dos profissionais que irão integrar a equipe.	CONTRATADA
4	Até 06 dias após o prazo do item 3.	Cadastro da equipe técnica (confecção de crachá, acesso a rede e sistemas)	CONTRATANTE
5	Até 06 dias após o prazo do item 4.	Início do treinamento dos profissionais que irão integrar a equipe (Sistema de Demanda e Base de Conhecimento).	CONTRATANTE e CONTRATADA
6	Até 03 dia após o prazo do item 5.	Assinatura do Termo de Compromisso e Sigilo. Inicio oficial da prestação de serviços.	CONTRATADA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1959

ANEXO III

Planilha Estimativa de Custos e

Formação de Preços de Serviços Contínuos

- Orçamento Estimado-

Incluir a Planilha de Estimativa de Custos e Formação de Preços de Serviços Contínuos - Orçamento Estimado impressa, bem como informar o número das previsões do Sistema SGCO, para que o órgão de licitação tenha acesso.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1960

ANEXO IV

DECLARAÇÃO DE COMPATIBILIDADE DE PREÇOS

Em cumprimento ao estabelecido no § 1º do art. 25 c/c § 3º do art. 37 do Regulamento de Licitações e Contratos da Infraero, aprovado pela Portaria Normativa nº 935, de 26/06/2009, publicada em 29/06/2009 no D.O.U. nº 121, Seção 1, páginas 54 a 66, e ainda, observadas as atribuições e responsabilidades previstas na NI – 6.01 em vigor, declaramos que, como autor(es) do Termo de Referência e seus anexos, como a Planilha de Custos e Formação de Preços para *"Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos de Suporte a Infraestrutura, Suporte a Redes e Segurança e Suporte a Operação e Monitoramento do ambiente de Tecnologia da Informação - TI da Infraero/Sede e suporte de apoio (remoto e telefônico) às Superintendências Regionais, Aeroportos, Grupamentos de Navegação Aérea (GNAs) da Rede Corporativa da Infraero e Estações Prestadoras de Serviços de Telecomunicações e de Tráfego Aéreo (EPTA)"*, a discriminação e a quantificação dos serviços lançados na referida planilha estão compatíveis com os efetivamente constantes do respectivo Termo de Referência, e que os preços unitários lançados na referida planilha estão compatíveis com os praticados no mercado, e em perfeita consonância com as orientações do Tribunal de Contas da União – TCU, a respeito da matéria, conforme documentos anexos que deverão ser juntados nos autos do processo de licitação.

Brasília, de dezembro de 2013.

UENDEL DA SILVA TAVARES
Coordenador de Produção
Matrícula n° 14.611-44

MARCO TÚLIO GONÇALVES DOS SANTOS
Gerente de Produção e Suporte em Exercício - AA Nº 1858/DATI/2013
Matrícula n° 14.611-44

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1961

ANEXO V

TABELAS DE APLICAÇÃO DE PENALIDADES

4.1 - Para efeito de cálculo da sanção da multa a ser aplicada à contratada, serão considerados os seguintes critérios:

a) Grau de Multa (G_M) = grau obtido pela soma das variáveis de incidência e período da infração cometida;

b) Grau de Incidência (G_I) = grau obtido considerando a variável incidência da infração cometida;

c) Grau de Frequência (G_F) = grau obtido considerando a variável período da infração cometida;

d) Tabela de Multas = tabela que correlaciona o grau de multa, o valor percentual da mesma e os pontos a serem perdidos na Avaliação de Desempenho da Contratada;

e) Tabela de Incidências = tabela que correlaciona o percentual de incidência sobre o efetivo/item ou número de ocorrências verificado no descumprimento da infração com o seu correspondente grau;

f) Tabela de Periodicidade = tabela que correlaciona o período de atraso (dias) verificado no descumprimento da infração com o correspondente grau.

4.2 - Para efeito de cálculo da multa a ser imputada à contratada, a Comissão de Gestão e Fiscalização do Contrato observará as seguintes tabelas que estão correlacionadas:

a) Tabela de Multas e Pontos Perdidos (G_M)

TABELA DE MULTAS E PONTOS PERDIDOS		
GRAU (G*M*)	**CORRESPONDÊNCIA**	**PONTOS PERDIDOS**
01	1,0%	2
02	2,0%	5
03	3,0%	10
04	4,0%	15
05	5,0%	20
06	6,0%	25
07	7,0%	30
08	8,0%	35
09	9,0%	40
10	10,0%	50
Fórmula : $G_M = G_i + G_F$		

b) Tabela de Incidência (G*i*)

TABELA DE INCIDÊNCIA	
Percentual de incidência	**G*i***
Se a incidência da infração estiver entre 0 e 20% sobre o total do efetivo/item	1
Se a incidência da infração for de 1 até 5 ocorrências	

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1962

Se a incidência da infração estiver entre 20 e 40% sobre o total do efetivo/item	2
Se a incidência da infração for de 6 até 10 ocorrências	
Se a incidência da infração estiver entre 40 e 60% sobre o total do efetivo/item	3
Se a incidência da infração for de 11 até 15 ocorrências	
Se a incidência da infração estiver entre 60 e 80% sobre o total do efetivo/item	4
Se a incidência da infração for de 16 até 20 ocorrências	
Se a incidência da infração estiver entre 80 e 100% sobre o total do efetivo/item	5
Se a incidência da infração for acima de 20 ocorrências	

NOTA: A infração só deverá ser mensurada por número de ocorrência, se assim especificar a lâmina da categoria do serviço.

c) Tabela de Frequência (**G*F***)

TABELA DE PERIODICIDADE	
Período de atraso	**G_F**
de 1 a 6 dias no mês	1
de 7 a 12 dias no mês	2
de 13 a 18 dias no mês	3
de 19 a 24 dias no mês	4
de 25 a 30 dias no mês	5

NOTA: O período de atraso inferior a 24 horas será considerado somente para efeito de glosa, não devendo ser computado no cálculo da multa o período fracionado.

4.3 - Para efeito de cálculo de multa a ser imputada à contratada, deverá ser adotada a sistemática de aplicação de sanção, conforme a seguir:

a) observar a descrição da impropriedade/irregularidade cometida pela contratada na prestação dos serviços com base na lâmina específica da categoria de serviço;

b) relacionar, a partir da "Tabela de Incidências", o percentual correspondente da incidência ao grau (Gi);

c) relacionar, a partir da "Tabela de Frequência", a faixa correspondente ao período de atraso verificado com o respectivo grau (GF);

d) obter o resultado do Grau de Multa, a partir da fórmula GM = Gi + GF;

e) a partir da correlação do grau obtido, encontrar o percentual de multa correspondente na "Tabela de Multa", que será aplicado sobre o valor mensal do Contrato, limitando-se ao percentual máximo de 10% do valor mensal do Contrato por item descumprido.

4.4 - O valor da multa aplicada será cobrado na fatura do mês subsequente ao final do processo de sanção, resguardado o direito da contratada à ampla defesa e ao contraditório.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1963

TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL
ANEXO I DO EDITAL - TERMO DE REFERÊNCIA
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90004/2025

1. OBJETO

1.1. Prestação de serviço técnico especializado de TI para Central de Serviços de TI (Service Desk e Itil) e Centro de Operação de Rede (NOC), mediante alocação de postos de trabalho com pagamento vinculado a resultados, pelo período de 5 (cinco) anos, prorrogáveis nos termos da lei, consoante especificações, exigências e demais prazos deste Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVAS

2.1. A fundamentação da presente contratação e de seus quantitativos, assim como a descrição da solução como um todo, encontram-se pormenorizadas no Estudo Técnico Preliminar, Documento SEI nº 3151742.

3. ESPECIFICAÇÃO DOS POSTOS DE TRABALHO

Tabela 1

								Expectativa Anual por profissional em anos eleitorais				Expectativa Anual por profissional em anos NÃO eleitorais			
Item	Subitem	PERFIL PROFISSIONAL	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	Carga Horária Semanal/Escala	QUANTIDADE	SALÁRIO	QUANTIDADE DE MESES	QUANTIDADE DE HORAS COM ADICIONAL DE 50%	QUANTIDADE DE HORAS COM ADICIONAL DE 100%	QUANTIDADE DE HORAS ADICIONAL NOTURNO ANUAIS PREVISTAS - 20%	QUANTIDADE DE HORAS SOBREAVISO	QUANTIDADE DE HORAS COM ADICIONAL DE 50%	QUANTIDADE DE HORAS COM ADICIONAL DE 100%	QUANTIDADE DE HORAS ADICIONAL NOTURNO ANUAIS PREVISTAS - 20%	QUANTIDADE DE HORAS SOBREAVISO
						R$									
1	1.1	Supervisor de Service Desk	1425-05	40h semanais	2	R$ 7.017,14	60	0	240	12	0	0	25	12	0
	1.2	Suporte Técnico Especializado Senior	2124-20	40h semanais	2	R$ 6.500,00	60	0	240	12	0	0	25	12	0
	1.3	Suporte Técnico Especializado Pleno	2124-20	40h semanais	4	R$ 4.500,00	60	0	240	12	0	0	25	12	0
	1.4	Service Desk 1º nível	3172-10	30h semanais	8	R$ 3.300,00	60	0	0	12	0	0	0	12	0
	1.5	Suporte Técnico Especializado Senior - (3º nível)	2124-20	40h semanais	7	R$ 6.500,00	60	120	240	12	0	25	25	12	0
	1.6	Gerenciamento de serviços de tecnologia da informação (ITIL) pleno	1425-20	40h semanais	2	R$ 12.515,49	60	0	240	12	0	0	0	12	0
	1.7	Gerenciamento de serviços de tecnologia da informação (ITIL) senior	1425-20	40h semanais	1	R$ 15.643,33	60	0	240	12	0	0	0	12	0
	1.8	Analista de NOC - Sênior	2124-10	12/36	4	R$ 5.500,00	60	0	0	2928	0	0	0	2928	0
	1.9	Analista de NOC - Pleno	2124-10	12/36	4	R$ 4.500,00	60	0	0	2928	0	0	0	2928	0
	1.10	Analista de NOC - Júnior	2124-10	40h semanais	2	R$ 3.500,00	60	0	0	0	0	0	0	0	0
	1.11	Supervisor NOC	1425-05	40h semanais	2	R$ 7.200,00	60	240	240	24	192	50	50	24	96
	1.12	Especialista em Monitoração - Sênior	2124-05	40h semanais	1	R$ 8293,16	60	120	120	12	96	25	25	12	48
	1.13	Gerente de NOC	1425-05	40h semanais	1	R$ 10.000,00	60	120	120	12	96	60	60	12	48

1) Quantidade anual estimada de horas suplementares e adicional noturno **fora da jornada ordinária de trabalho do posto**, para cada um dos serviços/perfil/posto, calculada com base na quantidade total de postos vinculados a cada serviço/posto, para fins de estimativa dos custos do contrato, a serem utilizadas conforme necessidade efetiva do serviço e solicitadas sob demanda. (Expectativa Anual em anos eleitorais e não eleitorais)
2) A realização de trabalho em horário noturno somente será permitida mediante autorização da chefia. Tal atividade não precisa ocorrer necessariamente como jornada extraordinária. Com exceção dos postos de trabalho Analista NOC, com carga horária semanal 12x36H - Noturno

3.1. DO VALOR DO SALÁRIO

3.1.1. Os valores salariais indicados na tabela 1 do Capítulo 3 deste TR foram considerados os valores praticados em contratos públicos similares.

3.1.1.1. Deverá ser adotado o disposto em Convenção Coletiva de Trabalho/enquadramento sindical relacionado à atividade econômica preponderante do empregador e não da categoria profissional a ser contratada, na forma dos artigos 570, 577 e 581, § 2º da CLT e na jurisprudência do TCU, do Sindicato dos Trabalhadores em Serviços de Informática do Distrito Federal.

3.1.1.2. Os salários a serem pagos serão aqueles apresentados na proposta da licitante vencedora, **e não poderão ser inferiores aos estimados neste Termo de Referência**, nem inferiores aos do acordo ou convenção coletiva a que a licitante estiver vinculada, ou sentença normativa em dissídio coletivo ou lei, devendo ser utilizado o salário mais benéfico ao trabalhador.

3.1.1.3. Caso a proposta da licitante apresente salário inferior ao estabelecido neste Termo de Referência ou em acordo ou convenção coletiva a que a licitante estiver vinculada, ou sentença normativa em dissídio coletivo ou lei, poderá ser fixado prazo para ajuste da proposta, para, dentre esses, o mais benéfico ao trabalhador. O não atendimento à solicitação de ajuste no prazo fixado, ou a recusa em fazê-lo, implicará a desclassificação da proposta.

3.1.1.4. Mesmo que a licitante adote instrumento coletivo de trabalho correspondente ao enquadramento sindical da sua atividade econômica preponderante, em observância aos artigos 570, 577 e 581, §2º da CLT, sendo diferente da categoria profissional a ser contratada, deverá constar da planilha de custos e formação de preços valor igual ou superior ao orçado pela administração para o salário, o auxílio alimentação e a assistência médico hospitalar.

3.1.2. O colaborador em regime de trabalho híbrido fará jus a todas as verbas de natureza trabalhista a que tem direito.

3.1.3. O vale-transporte poderá ser pago proporcionalmente ao colaborador se comprovado o deslocamento realizado de sua residência para as dependências deste Tribunal, observados, neste caso, os descontos legais em sua remuneração.

3.1.4. Ausência de Periculosidade e Insalubridade: não estão previstos adicionais de periculosidade e insalubridade para os trabalhadores envolvidos na execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, uma vez que as condições de trabalho não apresentam riscos que justifiquem tais adicionais.

3.1.4.1. O pagamento adicional de insalubridade ou periculosidade fica condicionado à existência de laudo pericial que caracteriza e classifica as atividades vinculadas ao contrato como insalubre ou perigosas, em conformidade com o artigo 195 da CLT e conforme disposições da Convenção Coletiva da categoria.

3.2. DA JORNADA DE TRABALHO

3.2.1. A jornada de trabalho dos postos alocados contidos na tabela 1 do Tópico 3 deste TR, respeitará o intervalo intrajornada do Art. 71 da CLT.

3.2.2. A adoção de serviço suplementar, assim considerado aquele serviço que exceder à carga horária semanal estabelecida em contrato, deverá observar o limite de 2 (duas) horas diárias em dias úteis e 10 (dez) horas aos sábados, domingos e feriados, obedecido o limite de 30 (trinta) horas suplementares mensais **e de 10 (dez) horas de trabalho por dia**, e deverá estar condicionado à previa autorização do(a) Secretário(a) ou Assessor(a) Chefe da unidade onde o colaborador presta o serviço.

3.2.2.1. As horas prestadas em regime suplementar **serão objeto de compensação**, nos termos do instrumento coletivo de trabalho vigente, ou, na sua ausência, na forma definida no art. 59 da CLT.

3.2.2.2. Se limitadas a **10 (dez) horas mensais,** distribuídas de acordo com a necessidade diária/semanal/mensal do serviço, as horas suplementares poderão ser autorizados pelo titular da unidade de prestação dos serviços sendo dele a responsabilidade pela mediação e anuência, respeitado o interesse público e o direito das respectivas categorias de trabalho.

3.2.2.3. Os serviços prestados em regime suplementar a título de complementação de jornada somente produzirão efeitos no mês de referência, não sendo acumuláveis ou sujeitos à remuneração.

3.2.2.4. Excepcionalmente, durante o período eleitoral ou para o atendimento de situações emergenciais e temporárias devidamente justificadas, poderá ser autorizada a prestação do **serviço suplementar remunerado**, caso inviável a compensação, condicionada à previa autorização do(a) Diretor(a) Geral.

3.2.2.5. Se por imperiosa necessidade do serviço, o limite de 30 (trinta) horas mensais não puder ser observado, o(a) Diretor(a) Geral poderá autorizar, excepcionalmente, sua extensão até 60 (sessenta) horas mensais.

3.2.2.6. O requerimento para prestação do serviço suplementar será feito conforme as exigências previstas na IN TSE nº 12/2017 ou outro normativo que venha a substitui-la.

3.2.2.7. A realização de serviços em horas suplementares poderá ocorrer para acompanhamento das Sessões Plenárias, Pleitos Eleitorais, suporte aos sistemas SPCA, SPCE, PJE, FILIAÇÃO PARTIDÁRIA, dentre outros, e nos períodos críticos de acordo com o Calendário Eleitoral.

3.2.3. Nos dias em que o horário de expediente for reduzido ou não houver expediente por questões específicas do órgão, os horários de execução dos serviços contratados poderão obedecer ao horário de expediente do contratante, sem ônus para a contratada e sem prejuízo salarial aos profissionais alocados nos postos de trabalho, desde que não haja necessidade do serviço ou prejuízo para sua execução, e de acordo com as orientações da Fiscalização Técnica do Contrato.

3.2.4. O serviço suplementar prestado no dia 30 de novembro – dia do Evangélico (Lei Distrital nº 893/95) terá suas horas compensadas no feriado do dia do Servidor Público (dia 28 de outubro ou outra data indicada à conveniência da Administração) no caso de ambos recaírem em dias úteis.

3.2.4.1. Na impossibilidade de aplicação do item 3.2.4, a prestação do serviço no dia 30 de novembro ocorrerá normalmente, com posterior compensação das horas trabalhadas, observando as exigências da IN TSE nº 12/2017 ou outro normativo que venha a substitui-la, podendo a Administração dispensar sua execução caso não haja necessidade do serviço ou prejuízo para a administração.

3.2.5. Fica autorizado conforme previsão na própria escala de trabalho do posto o acréscimo do adicional noturno aos profissionais que laborarem nos postos de trabalho no período entre 22h e 5h, salvo se houver disposição diversa na Convenção Coletiva de Trabalho vigente.

3.2.6. A jornada de trabalho dos profissionais alocados nos Postos de Trabalho é a definida a seguir:

3.2.6.1. A jornada de trabalho dos profissionais Service Desk 1º nível será de 30 (trinta) horas semanais, sendo 6 (seis) horas de segunda a sexta-feira, excluídos os 15 (quinze) minutos diários de intervalo obrigatório, conforme art. 71, §§ 1º e 2º, da CLT, sendo vedada a realização de serviços em horas suplementares.

3.2.6.2. A jornada de trabalho dos profissionais Supervisor de Service Desk, Suporte Técnico Especializado e Gerenciamento de serviços de tecnologia da informação será de 40 (quarenta) horas semanais, sendo 8 (oito) horas de segunda a sexta-feira, excluídos 1 (uma) hora diária de intervalo obrigatório, conforme art. 71 da CLT.

3.2.6.3. A jornada de trabalho dos profissionais Analista de NOC - Sênior e Analista de NOC – Pleno será de 12 (doze) horas trabalhadas seguidas por 36 (trinta e seis) horas ininterruptas de descanso, dentro do período de 12 horas, o trabalhador tem direito a um intervalo de 1 hora para refeição ou descanso conforme art. 59-a e art. 71 da CLT.

3.2.6.4. A jornada de trabalho dos profissionais Analista de NOC – Júnior, Supervisão NOC, Especialista em Monitoração e o Gerente de NOC será de 40 (quarenta) horas semanais, sendo 8 (oito) horas de segunda a sexta-feira, excluídos 1 (uma) hora diária de intervalo obrigatório, conforme art. 71 da CLT.

3.2.6.5. No caso de necessidade devidamente justificada de serviço extraordinário, somente os profissionais com jornada de trabalho de 40 (quarenta) horas semanais poderão ser convocados para a realização de horas suplementares.

3.2.6.6. A jornada de trabalho dos profissionais Analista de NOC - Sênior e Analista de NOC – Pleno será prestados ininterruptamente, inclusive aos sábados, domingos e feriados, no modelo de disponibilidade 24x7, nos casos dos postos diurnos é das 07h às 19h e nos casos dos postos noturnos é das 19h às 07h. Os postos de trabalho serão distribuídos em turnos de 12 horas de trabalho (diurno ou noturno) por 36 horas de descanso.

3.3. DO LOCAL E HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.3.1. A prestação de serviço dos postos de trabalho ocorrerá na modalidade presencial ou híbrida, no TSE, localizado no Setor de Administração Federal Sul - SAFS, Quadra 7, Lotes 1 e 2, Brasília – DF.

3.3.2. Os serviços dos postos poderão ser prestados conforme descrito no Tópico 3.6 deste TR. O horário e a modalidade de trabalho de cada posto serão definidos de acordo com a necessidade do setor onde o posto for alocado.

3.3.3. O Tribunal poderá alterar os turnos de trabalho para atender às necessidades do serviço, respeitadas as diretrizes da jornada de trabalho indicadas no tópico 3.6 desse Termo de Referência.

3.3.4. A contratada deverá apresentar mensalmente ao Tribunal a lista atualizada dos empregados, com a indicação da modalidade de trabalho para fins de controle, fiscalização e cálculos.

3.4. DA COBERTURA E DA SUBSTITUIÇÃO DOS POSTOS

3.4.1. No caso de ausência do profissional alocado em qualquer posto de trabalho, será descontado, do faturamento mensal, o valor correspondente ao número de horas ou minutos não atendidos, sem prejuízo das demais sanções legais e contratuais.

3.4.2. A contratada deverá suprir a ausência de funcionário no Posto de Trabalho, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, devendo o profissional substituto atender aos requisitos mínimos de qualificação exigidos.

3.4.2.1. Fica autorizado, em resposta à solicitação formal da contratada, a cobertura de postos vagos durante determinados períodos ou em determinadas hipóteses, como férias e licenças.

3.4.2.2. A contratada deverá substituir definitivamente, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, sempre que exigido pelo contratante, mediante justificativa apresentada pela fiscalização, qualquer profissional no posto de trabalho cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse do serviço público, nos termos das normas internas do TSE, nesses casos o profissional deverá ser afastado do posto imediatamente .

3.4.2.3. É vedado o retorno dos empregados substituídos por atuação prejudicial às dependências do contratante para cobertura de licenças, dispensas ou suspensões de outros profissionais.

3.4.2.4. A solicitação da cobertura do profissional será feita pelo fiscal do contrato em consonância com as diretrizes contidas no item 3.9 desse Termo de Referência e o prazo será contado a partir do envio da comunicação para a contratada.

3.4.3. A remuneração do profissional em substituição ou em cobertura será o mesmo previsto para a remuneração do posto, devendo ser recolhidos os encargos correspondentes e previstos contratualmente, conforme previsão legal.

3.4.4. A cobertura de profissional(ais) no Posto de Trabalho em decorrência de faltas, ausências, etc. deverá ser comprovada até o fim do mês em que ocorreu a cobertura, mediante declaração própria emitida pela contratada, devendo nela constar: o nome do empregado faltoso, bem como daquele que efetuou a cobertura no Posto de Trabalho e, ainda, a data e horário de início e de final da cobertura, para verificação do cumprimento do horário de funcionamento do Posto de Trabalho, a fim de que seja efetuada glosa de valores, se for o caso.

3.5. DOS REQUISITOS MÍNIMOS DE QUALIFICAÇÃO DOS POSTOS

3.5.1. A contratada deverá disponibilizar, para alocação no posto, profissionais que atendam aos seguintes requisitos mínimos:

3.5.1.1. Quitação com as obrigações eleitorais.

3.5.1.2. Quitação com as obrigações do serviço militar, se do sexo masculino.

3.5.1.3. Ter aptidão física e mental para o exercício de suas atribuições.

3.5.1.4. Idade mínima de 18 anos.

3.5.1.5. Certidão Negativa de Filiação Partidária.

3.5.1.6. Escolaridade exigida, experiência profissional e formação técnica conforme tabela 2 abaixo:

Tabela 2	
Cargos	Qualificação e experiência profissional
Supervisor de Service Desk	• É necessário curso superior completo na área de TI ou qualquer curso superior completo com no mínimo 360 horas de curso profissionalizante na área de TI. • Certificação ITIL Foundation V3 ou versão posterior. • No mínimo 30 horas de curso do Microsoft Windows Server 2010 ou atualizada. • No mínimo 30 horas de curso em Microsoft Exchange 2010 ou atualizada. • No mínimo 8h de curso em Estruturação e gestão de service desk ou Líder de suporte a usuários. • No mínimo 8h de curso em Gestão de Equipes em Trabalho Remoto. • No mínimo 10h de curso em Noções básicas em Segurança da Informação. • Capacitação em Conduta e ética profissional. • Será exigida experiência mínima de 6 meses em atendimento de suporte a usuários de segundo níveis de Service Desk.
Suporte Técnico Especializado - Sênior	• É necessário curso superior completo na área de TI ou qualquer curso superior completo com no mínimo 360 horas de curso profissionalizante na área de TI. • Certificação ITIL Foundation V3 ou versão posterior. • No mínimo 30 horas de curso do Microsoft Windows Server 2010 ou atualizada. • No mínimo 30 horas de curso em Microsoft Exchange 2010 ou atualizada. • No mínimo 8h de curso de Noções Básicas do Trabalho Remoto. • No mínimo 10h de curso em Noções básicas em Segurança da Informação. • No mínimo 8h de curso active directory. • Capacitação em Conduta e ética profissional. • Será exigida experiência mínima de 6 meses em atendimento a usuários de TI.
Suporte Técnico Especializado - Pleno	• É necessário curso superior completo na área de TI ou qualquer curso superior completo com no mínimo 360 horas de curso profissionalizante na área de TI. • Certificação ITIL Foundation V3 ou versão posterior. • No mínimo 30 horas de curso do Microsoft Windows Server 2010 ou atualizada. • No mínimo 30 horas de curso em Microsoft Exchange 2010 ou atualizada. • No mínimo 8h de curso de Noções Básicas do Trabalho Remoto. • No mínimo 10h de curso em Noções básicas em Segurança da Informação. • Capacitação em Conduta e ética profissional. • Capacitação em Atendimento ao público. • Será exigida experiência mínima de 6 meses em atendimento a usuários de TI.
Service Desk 1º nível	• É necessário curso superior completo na área de TI ou qualquer curso superior completo com no mínimo 360 horas de curso profissionalizante na área de TI. • Curso de gerenciamento de serviços de TI (baseado no ITIL). • No mínimo 30 horas de curso do Microsoft Windows Server 2010 ou atualizada. • No mínimo 30 horas de curso em Microsoft Exchange 2010 ou atualizada. • No mínimo 8h de curso de Noções Básicas do Trabalho Remoto. • No mínimo 10h de curso em Noções básicas em Segurança da Informação. • Capacitação em Sisterna Operacional, Windows 10. • Capacitação específica na área de qualidade no atendimento ou relacionamento com clientes de Help Desk/Service Desk. • Capacitação em Atendimento ao público. • Capacitação em Conduta e ética profissional. • Será exigida experiência mínima de 3 meses em atendimento a usuários.
Gerenciamento de serviços de tecnologia da informação (ITIL) - Pleno	• Experiência em gerenciamento de serviços, comprovada por meio de contrato de trabalho ou carteira profissional ou documento equivalente de autônomo. • Será exigida experiência mínima em TI de 6 anos e experiência mínima especializada de 2 anos em suporte técnico avançado com boas práticas ITIL. • Certificação ITIL Intermediate v3 ou Especialista Colaborar, Garantir e Melhorar ou Especialista em Monitorar, dar suporte e cumprir ou Especialista em Planejar, Implementar e Controlar do v4 no nível avançado. • Certificado de conclusão de curso de pós-graduação ou MBA de no mínimo 360 horas, fornecido por instituição reconhecida pelo MEC, em Gestão de TI ou governança de TI ou Gerenciamento de projetos de TI ou Gestão de dados ou Gestão de Serviços de TI ou equivalente. • Possuir curso em Análise de Dados e BI.
Gerenciamento de serviços de tecnologia da informação (ITIL) - Sênior	• Experiência em gerenciamento de serviços, comprovada por meio de contrato de trabalho ou carteira profissional ou documento equivalente de autônomo. • possuir a certificação ITIL Expert v3 ou Gestor Profissional (MP) ou Líder Estratégico (SL) do v4. • Experiência em implantação e acompanhamento de processos ITIL. • Experiência em definição, customização e homologação de ferramentas para apoio a processos ITIL. • Será exigida experiência mínima em TI de 9 anos e experiência mínima especializada de 4 anos em suporte técnico avançado com boas práticas ITIL. • Certificado de conclusão de curso de pós-graduação ou MBA de no mínimo 360 horas, fornecido por instituição reconhecida pelo MEC, em Gestão de TI ou governança de TI ou Gerenciamento de projetos de TI ou Gestão de Serviços de TI ou equivalente. • Possuir curso em Análise de Dados e BI.
Suporte Técnico Especializado - Sênior (3º nível)	• É necessário curso superior completo na área de TI ou qualquer curso superior completo com no mínimo 360 horas de curso profissionalizante na área de TI. • Certificação ITIL Foundation V3 ou versão posterior. • No mínimo 30 horas de curso do Microsoft Windows Server 2010 ou atualizada. • No mínimo 30 horas de curso em Microsoft Exchange 2010 ou atualizada. • No mínimo 8h de curso de Noções Básicas do Trabalho Remoto. • No mínimo 10h de curso em Noções básicas em Segurança da Informação. • Capacitação em Conduta e ética profissional. • Será exigida experiência mínima de 6 meses em atendimento a usuários de TI..
Analista de NOC - Sênior	• É necessário curso superior completo na área de TI ou qualquer curso superior completo com no mínimo 360 horas de curso profissionalizante na área de TI. • Certificação na norma ISO 27.001 ou 27.002. • Certificação ITIL Foundation V3 ou posterior. • Curso de ferramenta de monitoramento de redes (Nagios ou ferramenta equivalente utilizada pelo contratante), com a carga horária de no mínimo 20 horas. • Curso de Banco de Dados com a carga horária mínima 30 horas. • Certificação LPI1 ou superior. • Experiência de 4 (quatro) meses em monitoramento de redes.
Analista de NOC - Pleno	• É necessário curso superior completo na área de TI ou qualquer curso superior completo com no mínimo 360 horas de curso profissionalizante na área de TI. • Certificação na norma ISO 27.001 ou 27.002. • Certificação ITIL Foundation V3 ou posterior. • Curso de ferramenta de monitoramento de redes (Nagios ou ferramenta equivalente utilizada pelo contratante), com a carga horária de no mínimo 20 horas. • Curso de Banco de Dados com a carga horária mínima 30 horas. • Curso de LINUX com carga horária mínima de 120h. • Experiência de 4 (quatro) meses em monitoramento de redes.
Analista de NOC - Júnior	• É necessário curso superior completo na área de TI ou qualquer curso superior completo com no mínimo 360 horas de curso profissionalizante na área de TI. • Certificação na norma ISO 27.001 ou 27.002. • Será exigida experiência mínima de 3 meses em atendimento a usuários.
Supervisor de NOC	• É necessário curso superior completo na área de TI ou qualquer curso superior completo com no mínimo 360 horas de curso profissionalizante na área de TI. • Certificação na norma ISO 27.001 ou 27.002. • Certificação ITIL Foundation V3 ou posterior. • Certificação LPI1 ou superior. • Curso de ferramenta de monitoramento de redes (Nagios ou ferramenta equivalente utilizada pelo contratante), com a carga horária de no mínimo 20 horas. • Curso de Banco de Dados com a carga horária mínima 30 horas. • Certificação COBIT. • Curso de Gestão de pessoas e Liderança com carga horária mínima de 20h. • Experiência de 6 (seis) meses em monitoramento de redes.
Especialista em Monitoração - Sênior	• É necessário curso superior completo na área de TI ou qualquer curso superior completo com no mínimo 360 horas de curso profissionalizante na área de TI. • Certificação na norma ISO 27.001 ou 27.002. • Certificação ITIL Foundation V3 ou posterior. • Certificação LPI-1 ou superior. • Certificação Python PCEP ou equivalente. • Curso de monitoramento de redes (Nagios ou ferramenta equivalente utilizada pelo contratante), com a carga horária de no mínimo 20 horas. • Curso de Banco de Dados com a carga horária mínima 30 horas. • Curso de Programação em Shell Script com no mínimo 30horas. • Curso de programador Java ou PHP com no mínimo 120 horas. • Experiência mínima de 1 (um) ano em programação.
Gerente de NOC	• É necessário curso superior completo na área de TI ou qualquer curso superior completo com no mínimo 360 horas de curso profissionalizante na área de TI. • Certificação na norma ISO 27.001 ou 27.002. • Certificação ITIL Foundation V3 ou posterior. • Certificação LPI-1 ou superior. • Certificação Comptia Network+ ou Certificação CCNA ou Pós-Graduação Redes de Computadores ou equivalente. • Curso de ferramenta de monitoramento de redes (Nagios ou ferramenta equivalente utilizada pelo contratante), com a carga horária de no mínimo 20 horas. • Curso de Banco de Dados com a carga horária mínima 30 horas. • Curso de Gestão de pessoas e Liderança com carga horária mínima de 20h. • Certificação COBIT. • Experiência de 6 (seis) meses como Supervisor de NOC

3.6. DA DESCRIÇÃO DAS ATRIBUIÇÕES DOS POSTOS

3.6.1. Os postos de trabalho deverão respeitar as determinações expostas abaixo:

3.6.1.1. Observar os regulamentos do TSE de segurança e disciplina durante o período de permanência nas dependências do contratante.

3.6.1.2. Cumprir rigorosamente **os horários de trabalho pactuados com a unidade de lotação, reportando-se ao preposto do contrato em caso de ausências legais ou faltas injustificadas, conforme o caso.**

3.6.1.3. Zelar pela preservação e conservação dos bens e patrimônio do contratante.

3.6.1.4. Portar o crachá de identificação de acordo com as normas do contratante.

3.6.1.5. Entrar e sair das dependências do contratante somente pelos locais previamente determinados.

3.6.1.6. Conduzir-se com urbanidade e educação, tratando a todos com respeito e procurando atender ao público e aos servidores do contratante com atenção e presteza.

3.6.1.7. Manter boa apresentação e higiene no trabalho, com postura compatível com as atividades.

3.6.1.8. Usar o telefone do TSE somente a serviço, não aceitando ligações a cobrar.

3.6.1.9. Assumir o posto já uniformizado, quando previsto, e de posse dos acessórios e equipamentos necessários ao desempenho do trabalho.

3.6.2. Os postos deverão realizar as seguintes atividades conforme Tabela 3:

Tabela 3

Profissional: **Supervisão de *Service Desk***: •Realização de atividades que visam melhorar a qualidade de atendimento. Gerenciar, definir e orientar as atividades do *Service Desk*, verificando os trabalhos de sua equipe, objetivando o cumprimento de procedimentos e metas estabelecidas pelo contratante, assegurando a implantação de solução para as necessidades dos usuários. Inclui serviços específicos ao atendimento e suporte aos usuários e aos recursos de hardware e software de TI.	**Horário de execução dos serviços:** •Os serviços serão realizados em dois turnos de 8 horas por dia cinco dias úteis por semana. •As atividades deverão ser executadas no intervalo entre 8 e 20h, podendo estender em dias de sessões plenárias ou extraordinárias até as 22h, e ainda em casos excepcionais além desse limite. Ressalvados os períodos dos intervalos legalmente previstos na legislação trabalhista.	**Atribuições**: a) Supervisionar a execução dos serviços de suporte de TI: gerenciar chamados e supervisionar a equipe de atendimento. b) Prover informações para melhor agilizar o atendimento aos usuários e orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho. c) Elaborar treinamentos para a equipe específicos para capacitação interna. Capacitar a equipe, também, quando novos sistemas desenvolvidos pelo TSE forem incluídos na base de conhecimento para atendimento de suporte de TI. d) Verificar pausas, assiduidade, avaliar atendimento e mensurar o desempenho individual da equipe de atendimento de suporte, disponibilizando relatório conforme solicitado pelo contratante, bem como organizar a alocação de turnos e de profissionais para o atendimento de suporte. e) Participar de reuniões e buscar informações claras e objetivas com as unidades administrativas e repassá-las às equipes, objetivando melhorar a qualidade do serviço prestado. f) Fornecer sugestões, baseadas nas melhores práticas de segurança TI, de forma a garantir a integridade e disponibilidade dos arquivos e informações de usuários. g) Acompanhar suporte à ferramenta prestado pela empresa contratada, participando de testes, validação de alteração, correções, melhorias da ferramenta e atualizações de dados, e abertura de chamados junto à empresa. h) Realizar gerenciamento da caixa postal 8800 em até 20 minutos, conforme níveis de serviço acordado e praticado pelo service desk do Tribunal.
Profissional: **Suporte Técnico Especializado Senior**: •Inclui serviços específicos ao atendimento e suporte aos usuários e aos recursos de hardware e software de TI. Execução de atividades de recebimento, registro, análise, diagnóstico, suporte técnico remoto e encerramento de solicitações (incidentes e requisições) de usuários internos e externos de TI, por meio da utilização de sistema de gestão de atendimento, fornecido pelo Tribunal.	**Horário de execução dos serviços:** •Os serviços serão realizados em dois turnos de 8 horas por dia cinco dias úteis por semana. •As atividades deverão ser executadas no intervalo entre 8 e 20h, podendo estender em dias de sessões plenárias ou extraordinárias até as 22h, e ainda em casos excepcionais além desse limite. Ressalvados os períodos dos intervalos legalmente previstos na legislação trabalhista.	**Atribuições:** a)Realizar atividades de suporte técnico especializado, auxiliando a equipe de suporte técnico 1º nível no diagnóstico e solução de chamados. b) Atualizar de forma contínua os *scripts* de atendimento e as informações da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de incidentes e respostas padronizadas relacionadas à prestação do serviço, em conformidade com padrões definidos pelo contratante. c) Apoiar o Supervisor em suas tarefas sempre que for delegado. d) Elaborar relatórios e planilhas conexos com a prestação do serviço. e) Realizar moderação de *e-mails* das listas de discussão, de forma a não prejudicar a qualidade e o bom atendimento, conforme níveis de serviço acordado e praticado pelo service desk do Tribunal. f) Executar atendimento dos serviços que constem no catálogo de serviços do service desk. g) Apoiar as atividade de Teste e Análise de Requisitos feitos na ferramenta de gestão de serviços de TI.
Profissional: **Suporte Técnico Especializado pleno**: •Inclui serviços específicos ao atendimento e suporte aos usuários e aos recursos de hardware e software de TI. Execução de atividades de recebimento, registro, análise, diagnóstico, suporte técnico remoto e encerramento de solicitações (incidentes e requisições) de usuários internos e externos de TI, por meio da utilização de sistema de gestão de atendimento, fornecido pelo Tribunal.	**Horário de execução dos serviços:** •Os serviços serão realizados em dois turnos de 8 horas por dia cinco dias úteis por semana. •As atividades deverão ser executadas no intervalo entre 8 e 20h, podendo estender em dias de sessões plenárias ou extraordinárias até as 22h, e ainda em casos excepcionais além desse limite. Ressalvados os períodos dos intervalos legalmente previstos na legislação trabalhista.	**Atribuições:** a) Realizar atividades de suporte técnico especializado, apoiando a equipe de suporte técnico 1º nível no diagnóstico e solução de chamados. b) Atualizar de forma contínua os *scripts* de atendimento e as informações da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de chamados e respostas padronizadas relacionadas à prestação do serviço, em conformidade com padrões definidos pelo contratante. c) Elaborar relatórios e planilhas conexos com a prestação do serviço. d) Executar atendimento dos serviços que constem no catálogo de serviços do service desk. e) Operar a central de atendimento, cujas atividades são, entre outras, as de receber, registrar, classificar, investigar, diagnosticar, solucionar ou encaminhar e encerrar os chamados das solicitações de atendimento. f)Atender as ligações telefônicas de entrada do ramal 8800 em até 30 segundos de toque, observando os requisitos básicos para um bom atendimento.
Profissional: ***Service Desk* 1º nível**: •Realização de atividades (1º nível) de operação de atendimento a usuários (Service Desk) da STI, ponto único de contato para execução de atividades de recebimento, registro, análise, diagnóstico, suporte remoto e encerramento de solicitações de usuários internos e externos do TSE por meio da utilização de sistemas de gestão de atendimento, fornecido pelo Tribunal. Registro das solicitações e realização do atendimento de competência da equipe de primeiro nível em conformidade com a solicitação feita pelo cliente e de acordo com os padrões estabelecidos na base de conhecimento do Service Desk. •Compreendem atividades contínuas relacionadas ao atendimento de chamadas para configuração, instalações, manutenções no ambiente de TI por telefone, por e-mail, sistema ou outros canais implementados pelo TSE durante a execução contratual.	**Horário de execução dos serviços:** •Os serviços serão realizados em dois turnos de 6 horas por dia cinco dias úteis por semana. •As atividades deverão ser executadas no intervalo entre 8 e 20h, podendo estender em dias de sessões plenárias ou extraordinárias até as 22h, e ainda em casos excepcionais além desse limite. Ressalvados os períodos dos intervalos legalmente previstos na legislação trabalhista.	**Atribuições**: a) Operar a central de atendimento, cujas atividades são, entre outras, as de receber, registrar, classificar, investigar, diagnosticar, solucionar ou encaminhar e encerrar os chamados das solicitações de atendimento. b) Atender as ligações telefônicas de entrada do ramal 8800 em até 30 segundos de toque, observando os requisitos básicos para um bom atendimento. c) Realizar o atendimento e suporte técnico em informática aos usuários com auxílio e consulta à base de conhecimento de acordo com os níveis de qualidade previstos. d) Prestar soluções técnicas, suporte remoto, configuração de rede, configuração de endereçamento IP e configurações diversas. e) Diagnosticar problemas em softwares surgidos além dos apresentados por usuários quanto a recursos e funcionalidades necessárias, de forma a subsidiar as manutenções e correções. f) Realizar suporte remoto utilizando software próprio para este fim. g) Realizar atendimento técnico em TI aos gabinetes de ministros durante sessões plenárias e administrativas. h) Atender as demandas dos usuários quanto aos problemas decorrentes do uso dos microcomputadores e programas instalados, rede de computadores e outros recursos de informática. i) Executar atendimento de suporte listados no catálogo do service desk e resolvê-los no primeiro contato em até 15 minutos. Quando não for possível o suporte no primeiro contato, encaminhar para outros níveis de atendimento de suporte. j) Registrar os chamados e dar solução utilizando-se de clareza, concisão, coerência e coesão, conforme estabelecido na base de conhecimento, a fim de manter a qualidade do suporte prestado. k) Identificar e reportar ao supervisor de atendimento os problemas críticos ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada, que acarretem impacto no ambiente tecnológico. l) Executar e incentivar a pesquisa de satisfação do usuário dos serviços de TI, conforme orientação do contratante. m) Esclarecer dúvidas de usuários e oferecer orientações e dicas quanto ao uso de sistemas, softwares básicos, aplicativos, equipamentos, bem como quanto à configuração, instalação, funcionamento e manutenção de componentes de TI.
Profissional: **Gerenciamento Serviços De Tecnologia Da Informação (ITIL) Senior:** •Inclui serviços específicos em orientar a equipe de TI, otimizar processos, buscando mais qualidade nas entregas, mais agilidade na resolução de problemas e, por consequência, a redução dos custos operacionais. Bem como, serviços específicos de configuração, parametrização da ferramenta de gerenciamento de serviços.	**Horário de execução dos serviços:** •Os serviços serão realizados em dois turnos, 8 horas por dia, cinco dias úteis por semana. •As atividades deverão ser executadas no intervalo entre 8 e 19h.	**Atribuições**: a) Prestar suporte à elaboração, revisão e adequação de processos ITIL. b) Subsidiar diagnóstico de maturidade de processos ITIL. c) Consolidar informações visando subsidiar a priorização de melhorias de processos ITIL. d) Prestar suporte à avaliação e/ou validação de guias operacionais de ferramentas, processos ou padrões de TI. e) Apoiar a elaboração de guias e políticas vinculados aos processos ITIL. f) Apoiar a definição, melhoria e implantação de processos ITIL. g) Apoiar a customização e homologação de ferramentas de suporte aos processos de TI. h) Apoiar nas orientações para a elaboração de relatórios e dashboards. i) Realizar análise dos indicadores de desempenho dos processos (KPIS). j) Apoiar a elaboração de guias e políticas vinculados aos processos ITIL. k) Apoiar a definição, melhoria e implantação de processos ITIL. l) Apoiar as atividade de Teste e Análise de Requisitos feitos na ferramenta de gestão de serviços de TI. m) Apoiar na manutenção dos serviços e perfis que utilizam a ferramenta de gerenciamento de serviços.
Profissional: **Gerenciamento Serviços De Tecnologia Da Informação (ITIL) Pleno:** •Inclui serviços específicos em orientar a equipe de TI, otimizar processos, buscando mais qualidade nas entregas, mais agilidade na resolução de problemas e, por consequência, a redução dos custos operacionais. Bem como, serviços específicos de configuração, parametrização da ferramenta de gerenciamento de serviços.	**Horário de execução dos serviços:** •Os serviços serão realizados em dois turnos, 8 horas por dia, cinco dias úteis por semana. •As atividades deverão ser executadas no intervalo entre 8 e 19h.	**Atribuições**: a) Prestar suporte à avaliação e/ou validação de guias operacionais de ferramentas, processos ou padrões de TI. b) Apoiar a elaboração de guias e políticas vinculados aos processos ITIL. c) Apoiar a definição, melhoria e implantação de processos ITIL. d) Apoiar a customização e homologação de ferramentas de suporte aos processos de TI. e) Apoiar a gerência de requisição e incidente provendo relatórios gerenciais e provendo suporte à gerencia de catálogo. f) Prestar suporte para a elaboração de relatórios e dashboards. g) Apoiar as atividade de Teste e Análise de Requisitos feitos na ferramenta de gestão de serviços de TI. h) Apoiar na manutenção dos serviços e perfis que utilizam a ferramenta de gerenciamento de serviços.
Profissional: **Suporte Técnico Especializado Senior - 3º nível** •Inclui serviços específicos ao atendimento e suporte aos usuários e aos recursos de hardware e software de TI. Execução de atividades de recebimento, registro, análise, diagnóstico, suporte técnico remoto e encerramento de solicitações (incidentes e requisições) de usuários internos e externos de TI, por meio da utilização de sistema de gestão de atendimento, fornecido pelo Tribunal.	**Horário de execução dos serviços:** •Os serviços serão realizados em dois turnos de 8 horas por dia cinco dias úteis por semana. •As atividades deverão ser executadas no intervalo entre 8 e 20h, podendo estender em dias de sessões plenárias ou extraordinárias até as 22h, e ainda em casos excepcionais além desse limite. Ressalvados os períodos dos intervalos legalmente previstos na legislação trabalhista.	**Atribuições:** a)Realizar atividades de suporte técnico especializado, auxiliando a equipe de suporte técnico 1º nível no diagnóstico e solução de chamados. b) Atualizar de forma contínua os *scripts* de atendimento e as informações da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de incidentes e respostas padronizadas relacionadas à prestação do serviço, em conformidade com padrões definidos pelo contratante. c) Apoiar o Supervisor em suas tarefas sempre que for delegado. d) Elaborar relatórios e planilhas conexos com a prestação do serviço. e) Realizar moderação de *e-mails* das listas de discussão, de forma a não prejudicar a qualidade e o bom atendimento, conforme níveis de serviço acordado e praticado pelo service desk do Tribunal. f) Executar atendimento dos serviços que constem no catálogo de serviços. g) Apoiar as atividade de Teste e Análise de Requisitos feitos na ferramenta de gestão de serviços de TI.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1966

Profissional: **Analista de NOC - Sênior** •Efetuar a monitoração dos ambientes físicos dos data centers e serviços corporativos disponibilizados pela área de TI, em regime 24x7, acionando as áreas responsáveis pelo tratamento da demanda em caso de alerta e promovendo atividades operacionais relacionadas, tais como análise, registro e controle. •A central de monitoração não poderá ficar desguarnecida em quaisquer horários, exceto quando devidamente autorizado pelos gestores.	**Horário de execução dos serviços:** •As 24hs do dia serão divididas em dois turnos: •Diurno: de 07h às 19h •Noturno: de 19h às 7h	**Atribuições:** a)Monitorações físicas e lógicas de servidores, ativos de rede e serviços, acompanhamento diário das rotinas de backup e disponibilidade de recursos de armazenamento, efetuando notificações de erros e alertas conforme instruções internas. b)Aplicar os preceitos previstos nas normas ISO/IEC 27002, ISO/IEC 27001 relativos à segurança da informação. c)Execução diária, de checklist físico, conforme documentação apropriada, para todos os ativos disponibilizados corporativamente, como servidores, robôs, storages, switches, sistemas de refrigeração/exaustão de ar, registrando o resultado em sistemas internos, conforme determinação interna. d)Execução diária de checklist lógico, no mínimo, a cada início de turno, conforme especificado em documentação apropriada. e)Efetuar registros em sistemas internos de ocorrências que interfiram nos acessos ou desempenho dos serviços. f)Substituição e alimentação de fitas de armazenamento 24x7 nas unidades robóticas. Controle e guarda das fitas utilizadas. g)Prestar as devidas informações/orientações ao TSE, TRE, Zonas Eleitorais, SAC's, Postos de Atendimento, Centrais de Atendimento ao Eleitor e empresas prestadoras de serviços, conforme regras definidas pelo contratante. h)Execução de script e demais ações reativas, que estejam documentadas e aprovadas pelo contratante, para normalizar serviços no período de 24x7. i)Elaboração e geração de relatórios de disponibilidades para áreas solicitantes. j)Execução de procedimentos, previamente definidos e em horários especificados, relacionadas ao cadastro nacional de eleitores. k)Execução de testes de comunicações e demais controles especificados pelo contratante por um período 24x7. l)Execução de políticas de backup quando solicitado. m)Gerenciamento de mídias devendo ser documentadas as disponibilizações para as áreas solicitantes. n)Apoiar atividades de manutenção no Data Center tais como ligar/desligar equipamentos, passagem de cabeamento, desconectar/conectar cabeamento e outros quando solicitado pela contratante. o)Acompanhar atividades no Data Center tais como instalações, manutenções, operações diárias e outros. p)Apoiar atividade de manutenção nos serviços monitorados quando solicitado pela contratante. q)Comunicar/ propor para supervisor de NOC melhorias identificadas durante execução das atividades diárias. r)Apoiar em atividades relacionadas ao NOC inerentes ao cargo conforme solicitação do contratante. s)Cadastramento de ativos e dispositivos de hardware e software para monitoração 24x7. t)Notificar o gerente de NOC sobre entrada e saída de patrimônios da unidade. u) Apoiar atividades relacionadas as notificações, cadernos, senhas e demais impressos.
Profissional: **Analista de NOC - Pleno:** •Efetuar a monitoração dos ambientes físicos dos data centers e serviços corporativos disponibilizados pela área de TI, em regime 24x7, acionando as áreas responsáveis pelo tratamento da demanda em caso de alerta e promovendo atividades operacionais relacionadas, tais como análise, registro e controle. •A central de monitoração não poderá ficar desguarnecida em quaisquer horários, exceto quando devidamente autorizado pelos gestores.	**Horário de execução dos serviços:** •As 24hs do dia serão divididas em dois turnos: •Diurno: de 07h às 19h •Noturno: de 19h às 7h	**Atribuições:** a)Monitorações físicas e lógicas de servidores, ativos de rede e serviços, acompanhamento diário das rotinas de backup e disponibilidade de recursos de armazenamento, efetuando notificações de erros e alertas conforme instruções internas. b)Aplicar os preceitos previstos nas normas ISO/IEC 27002, ISO/IEC 27001 relativos à segurança da informação. c)Execução diária, de checklist físico, conforme documentação apropriada, para todos os ativos disponibilizados corporativamente, como servidores, robôs, storages, switches, sistemas de refrigeração/exaustão de ar, registrando o resultado em sistemas internos, conforme determinação interna. d)Execução diária de checklist lógico, a cada início de turno, conforme especificado em documentação apropriada. e)Efetuar registros em sistemas internos de ocorrências que interfiram nos acessos ou desempenho dos serviços. f)Substituição e alimentação de fitas de armazenamento 24x7 nas unidades robóticas. Controle e guarda das fitas utilizadas. g)Prestar as devidas informações/orientações ao TSE, TRE, Zonas Eleitorais, SAC's, Postos de Atendimento, Centrais de Atendimento ao Eleitor e empresas prestadoras de serviços, conforme regras definidas pelo contratante. h)Execução de script e demais ações reativas, que estejam documentadas e aprovadas pelo contratante, para normalizar serviços no período de 24x7. i)Elaboração e geração de relatórios de disponibilidades para áreas solicitantes. j)Execução de procedimentos, previamente definidos e em horários especificados, relacionadas ao cadastro nacional de eleitores. k)Execução de testes de comunicações e demais controles especificados pelo contratante por um período 24x7. l)Execução de políticas de backup quando solicitado. m)Gerenciamento de mídias devendo ser documentadas as disponibilizações para as áreas solicitantes. n)Apoiar atividades de manutenção no Data Center tais como ligar/desligar equipamentos, passagem de cabeamento, desconectar/conectar cabeamento e outros quando solicitado pela contratante. o)Acompanhar atividades no Data Center tais como instalações, manutenções, operações diárias e outros. p)Apoiar atividade de manutenção nos serviços monitorados quando solicitado pela contratante. q)Apoiar em atividades relacionadas ao NOC inerentes ao cargo conforme solicitação do contratante. r)Notificar o gerente de NOC sobre entrada e saída de patrimônios da unidade. s) Apoiar atividades relacionadas as notificações, cadernos, senhas e demais impressos.
Profissional: **Analista de NOC - Júnior:** •Efetuar a monitoração dos ambientes físicos dos data centers e serviços corporativos disponibilizados pela área de TI, em regime 24x7, acionando as áreas responsáveis pelo tratamento da demanda em caso de alerta e promovendo atividades operacionais relacionadas, tais como análise, registro e controle. •A central de monitoração não poderá ficar desguarnecida em quaisquer horários, exceto quando devidamente autorizado pelos gestores.	**Horário de execução dos serviços:** •Diurno: 10h às 19h	**Atribuições:** a)Monitorações físicas e lógicas de servidores, ativos de rede e serviços, acompanhamento diário das rotinas de backup e disponibilidade de recursos de armazenamento, efetuando notificações de erros e alertas conforme instruções internas. b)Aplicar os preceitos previstos nas normas ISO/IEC 27002, ISO/IEC 27001 relativos à segurança da informação. c)Execução diária, de checklist físico, conforme documentação apropriada, para todos os ativos disponibilizados corporativamente, como servidores, robôs, storages, switches, sistemas de refrigeração/exaustão de ar, registrando o resultado em sistemas internos, conforme determinação interna. d)Execução diária de checklist lógico, a cada início de turno, conforme especificado em documentação apropriada. e)Efetuar registros em sistemas internos de ocorrências que interfiram nos acessos ou desempenho dos serviços. f)Elaboração e geração de relatórios de disponibilidades para áreas solicitantes. g)Execução de testes de comunicações e demais controles especificados pelo contratante por um período 24x7. h)Apoiar atividades de manutenção no Data Center tais como ligar/desligar equipamentos, passagem de cabeamento, desconectar/conectar cabeamento e outros quando solicitado pela contratante. i)Acompanhar atividades no Data Center tais como instalações, manutenções, operações diárias e outros. j)Apoiar em atividades relacionadas ao NOC inerentes ao cargo conforme solicitação do contratante. k) Apoiar atividades relacionadas as notificações, cadernos, senhas e demais impressos.
Profissional: **Supervisor de NOC:** •Supervisão e orientação das atividades de NOC, verificando e fiscalizando os trabalhos de sua equipe, visando o cumprimento de procedimentos e metas estabelecidas, assegurando a qualidade dos serviços prestados. •O Supervisor de NOC, quando necessário, deverá atuar e desempenhar todas as atribuições dos Analistas de NOC Sênior, Pleno e Júnior. •Todos os relatórios e documentos gerados pela supervisão deverão ser entregues ao contratante em formato previamente definido e aprovado.	**Horário de execução dos serviços:** •Os serviços serão realizados em turnos de 8 horas por dia, cinco dias úteis por semana. •As atividades deverão ser executadas no intervalo entre 07h e 22h.	**Atribuições:** a)Gerenciar todos os serviços e supervisionar o andamento das tarefas realizadas pelos analistas de NOC. b)Prover, quando solicitadas, informações relativas às atividades executadas, conforme prazos e padrões acordados. c)Gerenciar os chamados abertos ou recebidos pela equipe do NOC. d)Realização de reuniões para esclarecimentos, divulgação de informações, motivação junto à equipe da operação. e)Supervisionar os acessos e vistorias realizadas pelos analistas de NOC dentro do Data Center e Autoridade Certificadora. f)Acompanhamento e registro obrigatório das falhas ocorridas relativas aos serviços prestados no âmbito do NOC. g)Elaboração de documentação relativa a procedimentos operacionais, mantendo a base de conhecimento atualizada e efetuando o seu repasse. h)Solicitar abertura de chamados perante empresas prestadoras de serviços, acompanhando seu andamento até sua conclusão. i)Gerar mensalmente relatórios gerenciais referentes às indisponibilidades e disponibilidade dos serviços monitorados, bem como referentes aos chamados abertos nos fornecedores. j)Proporcionar o treinamento continuado dos Analistas de NOC que trabalham ou venham a trabalhar no NOC relativos aos trabalhos desempenhados na seção. k) Apoiar atividades relacionadas as notificações, cadernos, senhas e demais impressos.

Profissional: **Especialista em Monitoração Sênior:** •Todos os relatórios e documentos gerados pelo Especialista em Monitoramento deverão ser entregues ao contratante em formato previamente definido e aprovado.	**Horário de execução dos serviços:** •As atividades deverão ser executadas no intervalo entre 10h e 19h, cinco dias úteis por semana.	**Atribuições:** a)Ajustar a configuração dos softwares de monitoração e desempenho, gerando relatório específico das alterações realizadas, conforme padrão especificado pelo contratante. b)Cadastramento de ativos e dispositivos de hardware e software para monitoração 24x7. c)Implementar novas monitorações e evoluir as monitorações existentes. d)Participar de reuniões de estudo para monitoração de novos sistemas e ativos. e)Documentar todos os scripts de monitoração existentes e implementados. f)Providenciar a atualização de versão para todas as ferramentas de monitoração utilizadas no NOC. g)Criar relatórios automatizados de acordo com as necessidades do negócio. h)Criar dashboards para visualização de serviços de acordo com as necessidades do negócio. i)Manter e evoluir os sistemas de geração de formulários relativos a eleições. j) Apoiar atividades relacionadas as notificações, cadernos, senhas e demais impressos.
Profissional: **Gerente de NOC:** •Gerenciar as atividades de NOC, verificando e fiscalizando os trabalhos de sua equipe, visando o cumprimento de procedimentos e metas estabelecidas, assegurando a qualidade dos serviços prestados. •O Gerente de NOC, quando necessário, deverá atuar e desempenhar todas as atribuições do Supervisor de NOC.	**Horário de execução dos serviços:** •As atividades deverão ser executadas no intervalo entre 10h e 19h, cinco dias úteis por semana.	**Atribuições:** a)Realização de reuniões com a unidade gestora da contratante para acompanhamento das atividades diárias. b)Efetuar o controle patrimonial dos bens da unidade, mantendo o controle de entrada e saída de patrimônios. c)Apoiar a atividade de inventário dos patrimônios da unidade. d)Gerenciar a equipe de profissionais do NOC. e)Gerenciar todos os serviços e supervisionar o andamento das tarefas realizadas por todos os profissionais do NOC. f)Prover, quando solicitadas, informações relativas às atividades executadas, conforme prazos e padrões acordados. g)Apresentar propostas, baseadas nas melhores práticas de segurança de TI, de forma a garantir a melhoria dos serviços prestados pela equipe, além da integridade e disponibilidade dos sistemas de Monitoração. h)Participar de reuniões de estudo para monitoração de novos sistemas e ativos. i)Realização de reuniões para esclarecimentos, divulgação de informações, motivação junto à equipe do NOC. j)Supervisão das manutenções realizadas dentro do Data Center e Autoridade Certificadora. k)Solicitar abertura de chamados perante empresas prestadoras de serviços, acompanhando seu andamento até sua conclusão. l)Supervisão e gerenciamento das atividades relativas a impressões, envelopamentos e demais atividades realizadas dentro do ambiente da NOC. m)Supervisão e gerenciamento das atividades, inerentes ao NOC, referentes à atualização do Cadastro Nacional de Eleitores. n)Gerar mensalmente relatórios gerenciais referentes às indisponibilidades e disponibilidade dos serviços monitorados, bem como referentes aos chamados abertos nos fornecedores.

3.7. DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E DA INFRAESTRUTURA

3.7.1. Os profissionais deverão entregar, ao final do mês, relatório com todas as atividades realizadas diariamente, de modo que a Fiscalização Técnica do Contrato possa avaliar a adequação dos serviços prestados pelo profissional aos níveis mínimos de serviço preestabelecidos no item 3.8 deste Termo de Referência.

3.7.2. A contratada deverá apresentar mensalmente ao Tribunal a lista atualizada dos empregados, com a indicação da modalidade de trabalho para fins de controle, fiscalização e cálculos.

3.7.3. Os equipamentos e infraestrutura para teletrabalho - quando fora das dependências do Tribunal - deverão ser providenciados pelo profissional, devendo constar essa obrigação do seu contrato de trabalho. O Tribunal não arcará com nenhum custo para aquisição de bens ou serviços destinados ao profissional em trabalho remoto, como, por exemplo, o acesso e utilização da internet, computador, monitor, mobiliario ou qualquer outro item necessário ao trabalho fora das dependências do Tribunal.

3.7.4. Caso os equipamentos e infraestrutura para teletrabalho - fora das dependências do Tribunal - sejam fornecidos pela contratada, os equipamentos não poderão ser considerados como remuneração do profissional.

3.7.5. O controle de frequência adotado pela contratada deverá permitir a verificação da frequência dos postos de trabalho, especialmente contendo informações de horários de início, intervalos e término da jornada de trabalho, com escopo de subsidiar o procedimento de atesto das despesas da contratada, para fins de liquidação.

3.7.6. A contratada poderá optar pela instalação de sistema de controle de frequência, observando a instalação de equipamentos suficientes para a demanda dos profissionais e de acesso às dependências, atendidas as normas trabalhistas aplicáveis, inclusive acordos e convenções coletivas sobre o assunto, se houver, sem ônus adicionais para a contratante. A instalação do sistema não exime a contratada da responsabilidade pelo acompanhamento e pelo controle dos profissionais alocados nos postos de trabalho..

3.7.7. A contratada deverá fornecer máscaras N95 aos seus profissionais, em quantidade suficiente, para ingresso e permanência nas dependências do TSE, quando houver a exigência do uso por parte do Tribunal.

3.7.8. A contratada fará pagamento do auxílio combustível aos colaboradores para os casos em que não houver disponibilidade de linha de ônibus coletivo para a região do TSE, sem ônus adicionais à contratante.

3.8. DOS CRITÉRIOS DE PRODUTIVIDADE OU ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO

3.8.1. A contratada deverá acompanhar a execução do serviço, a fim de garantir a qualidade dos serviços prestados por meio do atendimento a critérios mínimos de produtividade e adequação predefinidos, conforme critérios de avaliação definidos no Anexo I-IV deste Termo de Referência.

3.8.2. Terminado o mês de prestação dos serviços, a fiscalização técnica realizará a avaliação dos serviços prestados, com o objetivo de verificar o atendimento.

3.8.2.1. A equipe alocada na Seserv estará sujeita aos redutores de itens 1 a 5 do Anexo I-IV, que serão verificados mensalmente pela Seserv.

3.8.2.2. A equipe alocada no NOC estará sujeita aos redutores de itens 6 a 8 do Anexo I-IV, que serão verificados mensalmente pelo NOC.

3.8.2.3. A equipe de Suporte Técnico Especializado Sênior (3º nível) estará sujeita aos redutores previstos no item 6 do Anexo I-IV, os quais serão verificados mensalmente pelas unidades onde o colaborador estiver alocado.

3.8.3. Para cada item previsto no ANEXO I-IV - FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, será aplicado o redutor correspondente, cuja soma será calculada sobre o faturamento mensal.

3.8.4. A avaliação é obrigatória para todas as modalidades de trabalho.

3.8.5. Aplicação de redutores não impede a verificação e aplicação de penalidades, multas e glosas nesta contratação.

3.8.6. A aferição da execução dos serviços servirá como indicador da qualidade dos mesmos, sendo a remuneração vinculada aos resultados alcançados, com base nos critérios de avaliação e redutores estabelecidos no ANEXO I-IV deste Termo de Referência.

3.9. FORMAS DE COMUNICAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

3.9.1. A comunicação entre o TSE e a contratada durante a execução do contrato far-se-á, preferencialmente, por meio do preposto designado pela contratada.

3.9.2. Poderão ser utilizados para a comunicação:

3.9.2.1. Ofícios;

3.9.2.2. Ordens de Serviço;

3.9.2.3. Mensagens escritas por aplicativos;

3.9.2.4. Relatórios de Medição e Relatórios em geral;

3.9.2.5. Termos de Recebimento;

3.9.2.6. Cartas; e

3.9.2.7. Demais documentos previstos em contrato ou neste Termo de Referência.

3.9.3. Sem prejuízo da necessidade de realização de reuniões periódicas, as comunicações devem se dar, preferencialmente, da seguinte maneira:

3.9.3.1. Questões administrativas durante a execução do contrato, que exijam comunicação formal:

1. Meio de Comunicação: correspondência digital ou eletrônica, com aviso e/ou confirmação de recebimento, pessoalmente, por sistema informatizado de correio eletrônico;
2. Periodicidade: eventual ou conforme prazos previstos em contrato ou neste Termo de Referência.

3.9.3.2. Questões técnicas e/ou administrativas cotidianas, durante a execução do contrato:

1. Meio de Comunicação: correspondência eletrônica, telefone, sistemas ou qualquer outro forma acordada entre as partes, definidas na reunião inaugural;
2. Periodicidade: em dias úteis, entre 8h e 20h.

3.9.3.3. Abertura de Ordens de Serviço.

1. Meio de Comunicação: página web, sistema informatizado ou correspondência eletrônica;
2. Periodicidade: em dias úteis, entre 8h e 20h.

3.10. Quanto à Assistência Médico Hospitalar:

3.10.1. A contratada deverá prever assistência médica ambulatorial e hospitalar aos seus empregados.

3.10.2. A empresa operadora de Plano de Saúde deverá ser devidamente inscrita na ANS (Agência Nacional de Saúde).

3.10.3. Garantias que o plano de saúde deverá oferecer:

3.10.3.1. Consultas médicas ilimitadas, dias de internação hospitalar e em CTI.

3.10.3.2. Cobertura em centros médicos, ambulatórios, laboratórios e consultórios- incluindo consultas, exames, internações e cirurgias.

3.10.3.3. Possuir no mínimo cobertura nacional.

3.10.3.4. Cobertura e assistência médica em múltiplas regiões administrativas, assegurando acesso adequado aos beneficiários, com atendimento em, no mínimo, 15 regiões administrativas do Distrito Federal.

3.10.3.5. Cobertura e assistência médica em três hospitais a até 15 km da instituição contratante.

4. OBRIGAÇÕES

4.1. Obrigações da contratada

4.1.1. Executar, com observância dos prazos e exigências, todas as obrigações constantes deste Termo de Referência.

4.1.2. Acatar as recomendações efetuadas pelo fiscal do contrato.

4.1.3. Comunicar imediatamente ao contratante, por escrito, quando verificar condições inadequadas de execução do objeto ou a iminência de fatos que possam prejudicar a sua execução e prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelos fiscais.

4.1.4. Responsabilizar-se pelas despesas decorrentes da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência.

4.1.5. Responsabilizar-se pelos encargos fiscais, trabalhistas, previdenciários e comerciais resultantes desta contratação.

4.1.5.1. A inadimplência da contratada em relação aos encargos suportados não transfere a responsabilidade por seu pagamento ao contratante, nem poderá onerar o objeto do contrato.

4.1.6. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, bem como pelos seus empregados, prepostos e/ou contratados, na execução do objeto deste Termo de Referência.

4.1.7. Responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações judiciais ou demandas administrativas que lhe venham a ser atribuídas em decorrência da execução deste objeto.

4.1.7.1. Se houver ação trabalhista envolvendo os serviços prestados, a contratada adotará as providências necessárias no sentido de preservar o contratante e de mantê-lo a salvo de reivindicações, demandas, queixas ou representações de qualquer natureza e, não o conseguindo, se houver condenação, devendo ser descontado o valor correspondente aos prejuízos, no primeiro pagamento subsequente à ocorrência, ou ajuizada a dívida, se for o caso, sem prejuízo das demais sanções legais, respeitada a defesa prévia.

4.1.8. Assinar o termo de confidencialidade disponível no Anexo I-VII e termo de ciência no Anexo I-VIII deste Termo de Referência.

4.1.8.1. A contratada deverá possuir ou firmar acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços ao TSE, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do Termo de Confidencialidade, modelo Anexo I -IX TERMO DE SIGILO, COMPROMISSO E ADESÃO AO CÓDIGO DE ÉTICA.

4.1.9. Manter, durante a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação.

4.1.10. Atender, caso a CONTRATADA seja empresa com cem ou mais empregados, ao disposto no art. 93 da Lei nº 8.213/91, que determina a obrigatoriedade do preenchimento de 2 a 5% dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou com pessoas com deficiência habilitadas, na seguinte proporção:

I - até 200 empregados.....2%;

II - de 201 a 500.....3%;

III - de 501 a 1.000.....4%;

IV - de 1.001 em diante. .....5%.

4.1.10.1. Verificadas irregularidades nas condições que ensejaram sua habilitação quanto à regularidade fiscal, a contratada terá o prazo de 30 (trinta) dias corridos, contado da notificação da fiscalização, para regularizar a situação, sob pena de aplicação das penalidades cabíveis, sem prejuízo da rescisão do contrato a critério da Administração.

4.1.11. Cumprir rigorosamente toda a legislação aplicável à execução dos serviços contratados, especialmente os referentes à segurança, à medicina do trabalho e à legislação trabalhista.

4.1.12. Apresentar ao contratante, antes do efetivo início da execução dos serviços, toda a legislação federal e distrital atualizada existente que regulamente as atividades contratadas.

4.1.12.1. Apresentar, no transcorrer da execução, tão logo tenha conhecimento, qualquer alteração na legislação que afete a execução dos serviços contratados.

4.1.12.2. O acordo coletivo e/ou convenção coletiva adotado pela contratada deverão ser fornecidos anualmente tão logo esteja protocolado e/ou homologado no órgão competente.

4.1.13. Manter, sob a administração do Banco do Brasil S.A, conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, que deverá ser aberta no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, contados da notificação, para depósitos mensais correspondentes aos encargos trabalhistas e previdenciários, conforme os procedimentos indicados na IN TSE nº 6/2020, sob pena de aplicação das penalidades cabíveis.

4.1.13.1. Para promover a abertura da referida conta corrente são necessários os seguintes documentos:

a) Atos constitutivos em vigor e alterações posteriores;

b) Cópia do comprovante de inscrição no CNPJ;

c) Cópia dos documentos de identificação (RG e CPF) dos sócios ou proprietários da empresa, inclusive de representantes, assistentes ou procuradores;

d) Cópia do comprovante de endereço (residencial e comercial) dos sócios ou proprietários da empresa, inclusive de representantes, assistentes ou procuradores;

ASSINADO DIGITALMENTE POR 03 (0003) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1968

e) Cópia do comprovante de endereço da empresa;

f) Comprovante de faturamento;

g) Assinatura da Proposta/ Contrato de abertura de Conta-depósito PJ (feita na agência);

h) Assinatura de cartão de autógrafos (feita na agência);

i) Assinatura da autorização de movimentação de conta do Anexo VI do Termo de Cooperação Técnica nº 2/2019 (feita na agência).

4.1.13.2. Os procedimentos quanto à retenção, ao depósito, aos rendimentos e à liberação de recursos, relativos à conta-depósito vinculada, nos termos da Instrução Normativa TSE nº 6/2020 e Resolução CNJ nº 169/2013 e suas alterações, são os seguintes:

a) Os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas serão deduzidos do valor mensal do contrato e depositados em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – aberta em nome da contratada, unicamente para essa finalidade, e com movimentação somente por ordem do TSE;

b) As rubricas de encargos trabalhistas, para fins de retenção, são as relativas a férias, 1/3 constitucional, 13º salário, multa do FGTS por dispensa sem justa causa, incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário;

b.1) O impacto financeiro da não cobertura dos postos de trabalho de férias será na proporção de 1/12 (um doze avos) das verbas de férias, adicional de férias, 13º salário e encargos sociais não aprovisionados na conta vinculada ao Contrato.

c) Os percentuais das rubricas serão aqueles previstos pela contratada na sua planilha de Custos e Formação de Preços com o detalhamento dos encargos sociais e previdenciários;

d) Os valores das provisões de encargos trabalhistas depositados na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, deixarão de compor o valor do pagamento mensal à contratada;

e) Os saldos da conta-depósito vinculada bloqueada para movimentação serão remunerados diariamente pelo índice da poupança, conforme regulamentação do Banco Central do Brasil;

f) Caso o banco promova desconto(s) diretamente na conta depósito vinculada – bloqueada para movimentação - de tarifas referentes à abertura e manutenção da referida conta-depósito, esses valores deverão ser suportados pela taxa de administração e serão retidos do pagamento mensal devido à contratada e depositados na conta-depósito vinculada;

g) Atualmente a abertura e a manutenção da conta-depósito vinculada são isentas de tarifas.

h) Para cada solicitação de liberação de recursos da conta-depósito vinculada, a contratada deverá preencher e protocolizar junto ao TSE o Formulário para Liberação de Recursos da Conta-Depósito Vinculada - Anexo do contrato, acompanhado da documentação comprobatória.

4.1.14. Informar à respectiva seguradora ou ao fiador, em um prazo de até 5 (cinco) dias úteis, sobre qualquer alteração contratual que implique sua cobertura pela garantia contratual apresentada, sob pena de aplicação de penalidade prevista no contrato.

4.1.15. Comprovar, no prazo de até 60 (sessenta) dias corridos, a contar do início da vigência do contrato, possuir sede, filial e/ou instalações no Distrito Federal, para os contatos do contratante com a contratada e para soluções de pendências do contrato.

4.1.16. Recompor, reconstituir ou consertar todo e qualquer elemento construtivo, instalação ou equipamento que venha a avariar no decorrer da execução dos serviços no prazo de até 5 (cinco) dias corridos, contados da notificação. Na impossibilidade de atendimento desse prazo, este poderá ser prorrogado, a critério da Administração, mediante aprovação de justificativa a ser apresentada pela contratada, dentro desse prazo.

4.1.17. Apresentar, no caso de empresa optante pelo Simples Nacional, cópia do documento que comprove sua solicitação, à Receita Federal do Brasil – RFB, de exclusão desse regime. Essa solicitação deve fazer referência expressa ao contrato firmado com o Tribunal Superior Eleitoral e ser protocolizada na RFB no prazo previsto no art. 30, §1º, inciso II, da Lei Complementar nº 123/2006 ("até o último dia útil do mês subsequente àquele de ocorrência da situação de vedação").

4.1.18. Comparecer, sempre que convocada, às reuniões solicitadas pelo contratante, assumindo todo ônus do não comparecimento às reuniões.

4.1.19. Cumprir as demais obrigações constantes do Termo de Referência - Anexo I do Edital, do instrumento convocatório e outras imposições previstas no contrato.

4.2. Quanto aos colaboradores alocados nos postos:

4.2.1. Executar, por intermédio de seus empregados, os serviços constantes do objeto deste termo de referência.

4.2.2. Fazer com que seus empregados se submetam aos regulamentos de segurança e disciplina, durante o período de permanência nas dependências do TSE.

4.2.3. Assumir as despesas decorrentes da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência e previstas na legislação, responsabilizando-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, e comerciais, tais como:

a) salários;

b) seguros de acidentes;

c) taxas, impostos e contribuições;

d) indenizações;

e) vales alimentação;

f) vales transporte ou auxílio combustível;

g) horas suplementares;

h) adicionais noturnos;

i) outros que porventura sejam exigidos por lei, Convenção Coletiva de Trabalho ou que venham a ser criados.

4.2.4. O pagamento dos salários e dos benefícios previstos em lei aos profissionais alocados nos postos de trabalho não poderá estar vinculado ao recebimento pelos serviços prestados.

4.2.5. Manter rigoroso controle de frequência dos profissionais alocados nos postos de trabalho de forma eletrônica/informatizada.

4.2.5.1. O controle de frequência adotado pela contratada deverá permitir a verificação da frequência dos postos de trabalho, especialmente contendo informações de horários de início, intervalos e término da jornada de trabalho, com escopo de subsidiar o procedimento de atesto das despesas da contratada, para fins de liquidação.

4.2.5.2. A contratada poderá optar pela instalação de sistema de controle de frequência, observando a instalação de equipamentos suficientes para a demanda dos profissionais e de acesso às dependências, atendidas as normas trabalhistas aplicáveis, inclusive acordos e convenções coletivas sobre o assunto, se houver, sem ônus adicionais à contratante. A instalação do sistema não exime a contratada da responsabilidade pelo acompanhamento e pelo controle dos profissionais alocados nos postos de trabalho.

4.2.5.3. O controle de frequência adotado pela contratada não impede que o contratante utilize, paralelamente, meios eletrônicos próprios para acompanhar o funcionamento dos postos de trabalho, observando o que dispõe a Portaria TSE nº 372/2012 ou outro normativo que venha a substituí-la.

4.2.5.4. O controle eletrônico utilizado pelo contratante para o acompanhamento do funcionamento dos postos de trabalho na modalidade de prestação de serviço presencial poderá ser disponibilizado à contratada para o controle de frequência dos profissionais alocados nos postos. Todavia, caso o sistema adotado no TSE não atenda a todos os aspectos da legislação trabalhista, a contratada deverá utilizar paralelamente outro método de controle de frequência dos profissionais que atenda às normas trabalhistas (vg., Portaria MTP nº 671/2021, Decreto nº 10.854/2021, convenção coletiva de trabalho da categoria).

4.2.5.5. Controlar os postos de trabalho que eventualmente venham a funcionar após as 22 horas, os quais deverão ser remunerados com acréscimo do adicional noturno.

4.2.5.6. Acatar as mudanças de horários dos postos de trabalho, os quais estão sujeitos a alterações conforme as necessidades de serviço do TSE, desde que não seja ultrapassada a quantidade de horas semanal ou mensal do posto de trabalho.

4.2.6. Orientar todos os profissionais alocados nos postos de trabalho a:

a) não permanecer em grupos conversando por longos períodos ou de forma habitual com visitantes, colegas ou empregados sobre assuntos diversos das atividades exercidas no posto de forma a prejudicar a execução das tarefas diárias;

b) utilizar o telefone, computador ou outro recurso qualquer exclusivamente para o serviço;

c) apresentar-se devidamente asseados e com boa apresentação pessoal, respeitando as normas internas do TSE de apresentação, segurança e disciplina;

d) portar em lugar visível o crachá de identificação;

e) sempre utilizar o uniforme e os Equipamentos de Proteção Individual – EPI, se for o caso;

f) não exercer qualquer tipo de atividade comercial (venda, promoção, representação, etc.) dentro das dependências do TSE, inclusive no intervalo de almoço;

g) manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do contratante ou de terceiros, que tomar conhecimento em razão da prestação do serviço, **observados ainda, no que couber, as diretrizes vigentes adstritas à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)**, bem como da Resolução CD/ANPD nº 2/2022.

4.2.7. Manter os profissionais, quando em horário de trabalho nas dependências do TSE, nos respectivos postos de trabalho, de forma condizente com o serviço a executar e identificados mediante uso permanente de crachás, a serem confeccionados pelo contratante.

4.2.7.1. Os crachás deverão ser devolvidos ao fiscal do contrato, ao final da execução contratual, ou quando houver desocupação do posto de trabalho, inclusive o crachá eventualmente utilizado pelo preposto.

4.2.7.2. A contratada deverá solicitar à unidade técnica do Tribunal responsável pela segurança e controle de acesso o cadastramento e confecção de crachá para os seus colaboradores, bem como a confecção da 2ª via no caso de extravio.

4.2.7.3. Os custos com a confecção dos crachás são de responsabilidade da contratada, que deverá efetuar o recolhimento do valor das despesas, a ser determinado pela Secretaria de Administração, à Conta Única do Tesouro Nacional. A contratada terá o prazo de 5 (cinco) dias corridos para realizar o recolhimento, a partir da definição do valor pela Secretaria de Administração.

4.2.8. Pagar, incondicionalmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao vencido, mediante depósito bancário na conta do trabalhador, os salários dos profissionais alocados nos postos de trabalho.

4.2.9. Efetuar o pagamento do 13º salário (gratificação natalina), na forma da legislação vigente até o 20º (vigésimo) dia do mês de dezembro de cada ano, salvo se de forma diversa dispor a convenção coletiva da categoria, na proporção que fizer jus o empregado.

4.2.10. Proceder à entrega (pagamento) antecipado do vale-transporte, quando devido, e do vale-alimentação, ambos em uma única entrega, até o último dia do mês anterior ao mês referência. O vale-alimentação será ajustado, anualmente, conforme o valor estabelecido para a categoria. O vale-transporte deverá ser reajustado conforme aumento no valor da passagem do transporte coletivo.

4.2.10.1. Para os casos em que não houver disponibilidade de linha de ônibus coletivo para a região do TSE, a contratada fará pagamento do auxílio combustível aos colaboradores, sem ônus adicionais a contratante.

4.2.10.2. Por ocasião do faturamento mensal, deverá ser computada somente a quantidade de vale-transporte e vale-alimentação pelos dias efetivamente trabalhados.

4.2.10.3. No primeiro mês de vigência contratual, assim como na contratação de novos profissionais, a contratada deverá fornecer os vales transporte e vales alimentação **antes da data de início da prestação de serviços**, em quantidade suficiente até o último dia do mês.

4.2.11. A contratada deve garantir o transporte dos trabalhadores de casa até o contratante e vice-versa, utilizando veículo próprio ou aplicativos de mobilidade (como Uber) em caso de paralisação do transporte público.

4.2.12. Entregar o aviso de férias aos seus empregados no prazo estipulado por lei, devendo o pagamento dos salários referentes ao período de férias legais ser creditado na conta corrente do empregado, em até 48 horas antes da data de início das férias, em horário bancário e conforme a legislação vigente.

4.2.13. Apresentar o plano de férias dos profissionais alocados na execução do contrato ao contratante, para ciência, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias corridos do início do gozo do benefício pelos seus empregados, observando-se os seguintes critérios:

4.2.13.1. A contratada deverá realizar cobertura do posto no período de férias do profissional alocado.

4.2.13.2. Os postos de trabalho sem cobertura de profissionais não serão faturados.

4.2.13.3. Nos períodos de recesso forense, a Administração poderá suspender total ou parcialmente a prestação dos serviços, sendo facultada à contratada a concessão de férias.

4.2.13.4. Quanto aos eventuais custos decorrentes da não cobertura dos postos no período de recesso do Tribunal, caberá à contratada, se assim entender cabível, solicitar reequilíbrio econômico financeiro do contrato, a ser analisado pelo Tribunal.

4.2.14. No ano eleitoral não será concedido férias no período de julho a novembro, exceto quando autorizadas pelo gestor da unidade do posto alocado.

4.2.15. A contratada deverá conceder férias aos colaboradores preferencialmente no período de 1 de dezembro a 31 de janeiro.

4.2.16. A administração poderá suspender total ou parcialmente a prestação dos serviços no recesso forense entre 20 de dezembro a 6 de janeiro.

4.2.17. Os postos com a suspensão total ou parcial da prestação do serviço não serão remunerados pelo Tribunal.

4.2.18. Manter seus colaboradores capacitados para as atividades previstas nesse Termo de Referência, providenciado cursos e reciclagens sempre que o fiscal identificar a queda ou a insuficiência na qualidade dos serviços prestados.

4.2.18.1. Sempre que verificada a desatualização com as novas tecnologias ou metodologias de trabalho, a contratada deverá tomar as providências necessárias em um prazo de até 6 (seis) meses contados da notificação da Fiscalização. Após esse prazo, os postos deverão estar preenchidos por profissionais com domínio das novas tecnologias ou metodologias de trabalho seja pela realização de capacitação dos atuais empregados ou pela substituição por outros já capacitados.

4.2.18.2. A capacitação deverá ser realizada às expensas da contratada, sem ônus adicional ao contratante, e fora do horário de trabalho dos profissionais alocados nos postos de trabalho.

4.2.18.3. Os custos com treinamento/capacitação deverão constar da taxa de administração/lucro.

4.2.19. Comprovar, a partir do segundo mês da prestação dos serviços, os pagamentos referentes ao recolhimento das Contribuições Sociais (Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e Previdência Social), correspondentes ao mês da última competência vencido e compatíveis com o efetivo declarado, na forma da Lei 8.212/1991, e com a nota fiscal/fatura atestada pelo fiscal designado, conforme disposto no §3º, inciso II do art. 121 da Lei nº 14.133/2021.

4.2.20. Orientar os seus empregados sobre a forma de acompanhar o saldo ou extrato de FGTS e demais verbas junto Caixa Econômica Federal, garantindo meios para o acompanhamento online ou o liberando para comparecimento à agência quando necessário para exercer o direito.

4.2.21. Disponibilizar, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos contados do início da vigência do contrato, o acesso de seus empregados, via internet, aos sistemas da Previdência Social e Receita Federal do Brasil, com o objetivo de verificar o recolhimento de suas contribuições previdenciárias.

4.2.22. Apresentar, no prazo máximo de 15 dias (quinze) corridos contados do início da vigência do contrato, comprovante de cadastramento de seus empregados no PIS/PASEP.

4.2.23. Oferecer todos os meios necessários a seus empregados para a obtenção de extrato de recolhimento, sempre que solicitado pela fiscalização.

4.2.24. Apresentar no primeiro mês da prestação dos serviços, a seguinte documentação:

a) relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

b) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, podendo ser a versão digital;

c) exames médicos admissionais dos empregados da contratada que prestarão os serviços;

d) comprovação de que os profissionais alocados nos postos de trabalho atendem aos requisitos mínimos de qualificação exigidos nesse Termo de Referência;

e) declaração de não optante pelo vale-transporte devidamente assinada pelo empregado, se for o caso;

f) documento contendo informações sobre os dados bancários vinculados ao CNPJ do credor na apresentação do primeiro faturamento. Eventuais mudanças no domicílio bancário deverão ser comunicadas previamente à unidade de execução orçamentária e financeira; e

g) termos de responsabilidade assinado pelos profissionais alocados nos postos de trabalho quanto ao cumprimento das orientações e quanto às precauções a tomar a fim de evitar doenças e acidentes de trabalho, no caso de prestação de serviço em teletrabalho.

4.2.24.1. Entregar, quando solicitado pelo contratante, mediante prévia autorização de cada colaborador envolvido, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos contados da solicitação, a informação do gênero de cada profissional, para fins de elaboração de dados estatísticos relevantes para a promoção da igualdade de gênero no Tribunal, alinhado ao ODS 5 (igualdade de gênero) da Agenda 2030, da ONU.

4.2.24.2. Entregar, quando solicitado pelo contratante, quaisquer dos seguintes documentos, no prazo de 2 (dois) dias úteis contados da solicitação:

a) extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério do contratante;

a.1) cumpre à Fiscalização Administrativa do contrato comunicar à Receita Federal do Brasil e/ou ao Ministério competente qualquer irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias (INSS) e/ou no recolhimento do FGTS dos respectivos trabalhadores.

b) cópia dos contracheques dos profissionais alocados nos postos de trabalho relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia dos recibos dos depósitos bancários que comprovem o pagamento dos salários.

4.2.24.3. Entregar a documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do último dia do último mês da prestação dos serviços:

a) comprovante de pagamento das verbas rescisórias e termos de rescisão dos contratos de trabalho dos profissionais alocados nos postos de trabalho, devidamente homologados, quando exigido pelo sindicato da categoria;

b) guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais, devidamente quitadas;

c) extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado; e

d) exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

4.2.24.4. Garantir que todos os profissionais alocados para a prestação dos serviços não tenham filiação partidária, por analogia à disposição contida no Art. 366 da Lei nº 4.737/1965 (Código eleitoral), devendo apresentar, antes do início da execução dos serviços, declaração de inexistência de registro dos empregados a serem alocados no contrato em relação oficial de filiados de órgão partidário e manter essa condição até o final de seu vínculo contratual.

4.3. Quanto ao preposto:

4.3.1. Informar, no momento da assinatura do contrato, o nome do responsável (preposto), os contatos de telefone, e-mail ou outro meio hábil para comunicação com o TSE, bem como manter esses dados atualizados durante toda a execução contratual, conforme Anexo I-III e observado o disposto no tópico 3.9 deste Termo de Referência.

4.3.2. O indicado deverá ter capacidade para gerenciar administrativo, visando agilizar os contatos com os representantes da administração durante a execução do contrato, bem como atender aos profissionais alocados nos postos de trabalho, nas dependências do contratante, com a entrega de contracheques, vale-alimentação, controle de frequência, aviso prévio, aviso de férias, advertências, relatórios solicitados pelo fiscal do contrato, dentre outras atividades necessárias à boa execução contratual.

4.3.3. Deverá, ainda, cumprir com as obrigações elencadas no item 2 do Anexo I-III deste Termo de Referência.

4.3.4. O preposto não precisa permanecer nas dependências do Tribunal durante o horário de prestação de serviços. No entanto, deverá comparecer sempre que solicitado pelo fiscal do contrato, dentro do horário comercial e em tempo hábil, preferencialmente no mesmo turno em que a solicitação for feita. Caso não seja possível comparecer no turno solicitado, o preposto poderá comparecer no turno subsequente, ainda no mesmo dia.

4.3.5. A contratada não poderá indicar para função de preposto profissionais alocados nos postos de trabalho previstos nesse Termo de Referência.

4.3.6. A contratada deverá efetuar, até o 15º (décimo quinto) dia útil do mês subsequente, o ressarcimento das ligações externas realizadas dos ramais eventualmente disponibilizados ao preposto, por intermédio de GRU.

4.3.7. Orientar seus profissionais acerca da necessidade de observar os protocolos sanitários definidos pelo contratante.

4.3.8. Fornecer máscaras N95 aos seus profissionais, em quantidade suficiente, para ingresso e permanência nas dependências do TSE, quando houver a exigência do uso por parte do Tribunal.

4.3.9. Afastar os colaboradores que apresentarem sintomas de doenças infectocontagiosas, sem prejuízo da prestação dos serviços.

4.4. Obrigações do Contratante

4.4.1. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratada.

4.4.2. Acompanhar, fiscalizar, receber e atestar a execução contratual, bem como indicar as ocorrências verificadas.

4.4.3. Designar servidor ou comissão de servidores com o objetivo de executar a gerência e a fiscalização do contrato, de acordo com as competências previstas em normativo do TSE e orientações da Coordenadoria de Fiscalização Administrativa (COFAD).

4.4.4. Permitir que os profissionais da contratada, desde que devidamente identificados, tenham acesso aos locais de prestação dos serviços.

4.4.5. Providenciar o depósito na conta-depósito vinculada dos valores correspondentes às rubricas de encargos trabalhistas e nos percentuais previstos pela contratada na sua planilha de custos e formação de preços, conforme determina a IN TSE nº 6/2020, observada a Resolução CNJ nº 169/2013 e suas alterações.

4.4.6. Realizar reunião inaugural antes do início efetivo da prestação dos serviços, entre a fiscalização e a contratada, em até 2 dias úteis após o início da vigência do contrato.

4.4.7. Comunicar, por meio do fiscal administrativo do contrato, ao Ministério do Trabalho e Emprego e à Secretaria da Receita Federal do Brasil, qualquer irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias (INSS), bem como no recolhimento do FGTS do respectivo trabalhador.

4.4.8. Liberar, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, os valores depositados na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – no prazo e condições constantes da IN TSE nº 6/2020, ou a que vier substituí-la, sendo que o saldo existente na conta-depósito vinculada somente será liberado com a execução completa do contrato após a comprovação, por parte da contratada, da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos aos serviços contratados.

4.4.9. Efetuar o pagamento à contratada, segundo as condições estabelecidas nesse Termo de Referência.

4.4.10. Fornecer à contratada cópia das normas internas, que os profissionais ocupantes dos posto de trabalho deverão observar.

4.4.11. Notificar o mediato afastamento de qualquer preposto da contratada, que dificulte ou impeça a execução dos serviços, para que seja substituído no prazo de até 5 dias úteis.

Autenticado eletronicamente por Alexandre Ribeiro Pessoa, Fernando Antonio Tavares Cabral, Ricardo Victor Rodrigues Cavalcanti, Rodrigo Dias da Costa, Thiago Vieira Ribeiro Rocha, Vinicius Silva Marques de Carvalho - 21/05/2025 17:14:41 (UTC-03:00) - Assinado com Certificado Digital

4.4.12. Informar à contratada e oficiar a vara de execuções penais sobre qualquer incidente ou prática de infração por parte dos empregados oriundos da cota prevista no Decreto nº 9.450/2018, para que adotem as providências cabíveis à luz da legislação penal.

4.4.13. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, por descumprimento das obrigações assumidas.

4.4.14. Representar à Receita Federal do Brasil - RFB do domicílio tributário da contratada, no caso de empresa optante pelo Simples Nacional, caso não seja apresentado no prazo regulamentar, documento que comprove a sua exclusão do referido regime, juntando a documentação pertinente para fins da exclusão de ofício da contratada e aplicação da multa prevista no art. 99 da Resolução do Comitê Gestor do Simples Nacional - CGSN nº 140, de 22 de maio de 2018.

5. RECEBIMENTO E PAGAMENTO

5.1. RECEBIMENTO

5.1.1. O recebimento dos serviços prestados, pertinentes a cada mês de execução contratual, será realizado por meio dos Termos de Recebimento Provisório - TRP e Definitivo - TRD, emitidos pelo fiscal técnico ou comissão designada, até o 5º (quinto) dia útil do mês de subsequente à prestação dos serviços, conforme Anexos I-I e I-II deste Termo de Referência.

5.1.1.1. Ficará suspenso o prazo para emissão dos Termos de Recebimento nos casos em que a contratada for notificada a apresentar esclarecimentos e documentos.

5.1.2. O TRP será emitido com fundamento no que foi observado ao longo do acompanhamento e da fiscalização do contrato, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico, e compreenderá a Lista de Verificação - Anexo I-I deste Termo de Referência.

5.1.3. O TRD compreenderá a verificação da conformidade do objeto aos termos contratuais, com fundamento no trabalho feito pelo gestor ou pelo fiscal técnico e na verificação dos outros aspectos do contrato que não a execução do objeto propriamente dito, por meio das análises e conclusões dos quesitos previstos na Lista de Verificação, Anexo I-II deste Termo de Referência.

5.1.4. O TRD contemplará também:

a) conferência do quantitativo de serviços prestados com elaboração de relatório de medição pela Fiscalização Técnica;

b) eventuais evidências de que a contratada deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade e/ou quantidade inferior à demandada, no todo ou em parte, inclusive quanto a adequação do pagamento considerando eventuais reduções decorrente do não cumprimento dos níveis mínimos de serviço preestabelecidos neste Termo de Referência, se for o caso, conforme item 3.8 e Anexo I-IV deste Termo de Referência.

c) emissão de termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base em relatórios e documentação apresentados; e

d) comunicação à contratada para que emita a nota fiscal ou fatura de acordo com o objeto contratual recebido.

5.1.5. A contratada será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante, em conformidade com o art. 120 da Lei nº 14.133/21.

5.1.6. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto quanto à dimensão, qualidade e/ou quantidade, deverá estar indicada no TRD a parte incontroversa, a qual deve ser liberada para pagamento, nos termos do art. 143 da Lei nº 14.133/2021, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência.

5.1.7. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá da contratada a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

5.2. PAGAMENTO

5.2.1. A contratada deverá entregar o faturamento com toda documentação exigida para liquidação e pagamento, em até 5 (cinco) dias úteis contados do Recebimento Definitivo dos serviços.

5.2.1.1. A contratada deverá apresentar as notas fiscais e faturas correspondentes dos serviços prestados, em conformidade com a legislação tributária, acompanhadas da documentação descrita a seguir:

a) relação nominal dos profissionais e quantificação dos dias trabalhados;

b) documentação que comprove o cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais dos empregados vinculados ao respectivo contrato;

b.1) relatórios da Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais - DCTFWeb e Documento de Arrecadação de Receitas Federais - DARF devidamente quitada, referente à competência anterior à da prestação dos serviços ou da mesma competência, se já decorrido o prazo para sua quitação, ou outros que venha a substituí-los;

b.2) documentos gerados pelo FGTS Digital, a saber: Relação de Trabalhadores e GFD - Guia do FGTS Digital devidamente quitada, referente à competência anterior à da prestação dos serviços ou da mesma competência, se já decorrido o prazo para sua quitação, ou outros que venham a substituí-los.

c) resumo discriminado do faturamento por cada posto de trabalho ocupado, indicando salários, encargos, LDI e demais componentes do valor, com a devida adequação à execução mensal **(inclusive quanto ao número de dias úteis efetivos), baseado no modelo da proposta apresentado quando da contratação, acrescidos das informações relativas a postos descobertos e respectivos reflexos nos valores faturados**;

d) quadro demonstrativo de faltas ocorridas no período faturado e comprovação da cobertura, se houver;

e) quadro demonstrativo de licenças e férias concedidas indicando se houve ou não a substituição, referentes ao período faturado;

f) cópias dos comprovantes de fornecimento de vale-alimentação e vale-transporte aos empregados, nos quais deverão constar: nome, data da entrega, quantidade, valores unitários e totais dos vales, e, ainda, a assinatura do empregado atestando o recebimento ou comprovação do depósito dos benefícios na conta bancária do empregado;

g) cópia das folhas de pagamento de todos profissionais contratados, inclusive as coberturas e ou contracheques do mês faturado;

h) cópias dos depósitos bancários referentes aos pagamentos dos salários dos empregados da empresa relativos ao mês faturado; e

i) caso haja previsão na convenção coletiva de trabalho da categoria, apresentar também os comprovantes dos pagamentos relativos à contratação e/ou manutenção do plano de saúde, auxílio funeral e/ou seguro de vida dos trabalhadores, **bem como outras rubricas integrantes do preço contratual**, observando as exigências previstas na referida convenção.

5.2.1.2. Caso não haja comprovação quanto às alíneas **f, g, h** e **i,** em sua integralidade, o TSE poderá realizar o sobrestamento proporcional à verba não comprovada, em face da responsabilidade subsidiária trabalhista do contratante, até **ser sanada a** pendência por parte da contratada.

5.2.1.3. O CNPJ constante da nota fiscal/fatura deverá ser o mesmo indicado na proposta e nota de empenho.

5.2.2. No primeiro e no último mês de vigência contratual, os valores serão rateados à base de 1/30 (um trinta avos), por dia, do valor mensal dos serviços, considerando-se o mês de 30 (trinta) dias. Nos meses subsequentes, os encargos da efetiva prestação dos serviços serão cobrados considerando-se o mês de 30 (trinta) dias.

5.2.3. O pagamento dos serviços prestados no último mês de vigência contratual somente ocorrerá após a comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas por parte da contratada, excetuando-se caso as verbas inadimplidas já tenham sido sobrestadas cautelarmente pelo TSE, nos termos do item 5.2.1.2 deste Termo haja vista a possibilidade da implicação da responsabilidade solidária e subsidiária do contratante, quanto àquelas obrigações (§2º do art. 121 da Lei nº 14.133/2021 e Súmula nº 331 do TST).

5.2.4. Por ocasião do faturamento mensal deverá ser computada apenas a quantidade de vales transporte e vales alimentação pelos dias efetivamente trabalhados.

5.2.5. Os serviços que venham a ser realizados após as 22h deverão ser remunerados com acréscimo do adicional noturno, nos termos do instrumento coletivo de trabalho vigente, ou, na sua ausência, na forma definida no art. 73 da CLT, devendo-se, ainda, ser observado o disposto no subitem 3.2.5 do Capítulo 3 deste Termo de Referência.

5.2.5.1. O adicional noturno deverá ser faturado juntamente com a respectiva jornada (normal ou suplementar).

5.2.6. As horas que eventualmente ultrapassem a jornada diária dos profissionais deverão ser previamente autorizadas pela autoridade competente e serão compensadas, respeitando-se, para tanto, as normas legais. Nos casos excepcionais, em que for autorizada a remuneração, esta será feita com acréscimo de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) nos dias de semana e sábados, e 100% (cem por cento) nos domingos e feriados, respeitando, para todos os fins, o disposto no instrumento coletivo trabalho vigente, quando for o caso, e na Súmula TST nº 264.

5.2.6.1. O pagamento à contratada das horas suplementares será realizado por meio de faturamento distinto do faturamento da prestação de serviços, **mas deverá ser apresentado conjuntamente com esse último.**

5.2.7. O contratante reserva-se, ainda, o direito de somente efetuar o pagamento dos serviços prestados após a comprovação da quitação dos salários, encargos sociais, vale-alimentação, vale-transporte e demais custos trabalhistas, previdenciários e referentes ao recolhimento de FGTS incorridos pela contratada durante a avença.

5.2.8. O atesto do **objeto contratual executado** se dará pelo fiscal administrativo, designado pela autoridade competente, por meio da emissão de Nota Técnica de Atesto - NTA. O fiscal administrativo terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para emitir a NTA e remeter o processo à unidade técnica responsável pelo pagamento, a partir do recebimento do documento fiscal, acompanhado do Termo de Recebimento Definitivo - TRD e dos demais documentos exigidos em contrato para liquidação e pagamento da despesa.

5.2.8.1. A NTA deverá observar, no mínimo, os seguintes aspectos:

a) exigências previstas em normativo do TSE que disponha sobre os processos de contratação no âmbito do Tribunal.

b) análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada conjuntamente com TRD e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à contratada, por escrito, as respectivas correções; e

c) verificação da necessidade de adequação do pagamento considerando eventuais reduções no faturamento mensal decorrente do não cumprimento de indicadores e metas mínimos preestabelecidos neste Termo de Referência, conforme TRD.

5.2.8.2. Ficará suspenso o prazo para emissão da NTA, pelo período definido pela fiscalização, nos casos em que a contratada for notificada a apresentar esclarecimentos e documentos. Após o prazo estabelecido, caso a contratada não sane as pendências, a fiscalização administrativa indicará a correspondente ressalva na NTA, e a liquidação poderá seguir com possibilidade de aplicação de glosas/sobrestamentos, até que haja os devidos esclarecimentos/comprovações.

5.2.8.3. Quando houver ressalva no ateste dos serviços pela Fiscalização, no que concerne à execução do objeto do contrato, em relação às demais obrigações contratuais, ocorrerá a interrupção da contagem do prazo para pagamento, a partir da comunicação do fato à contratada, até que sejam escoimados os vícios detectados.

5.2.8.4. As notas fiscais e os documentos exigidos nesse Termo de Referência, para fins de liquidação e pagamento das despesas, deverão ser entregues exclusivamente para o servidor responsável pela fiscalização do contrato.

5.2.8.5. As notas fiscais apresentadas em desacordo com o estabelecido nesse item serão devolvidas à contratada, não correndo, neste caso, o prazo para atesto da nota fiscal pelo fiscal responsável, o qual inicia-se somente a partir da completa regularização.

5.2.8.6. No caso de ausência de profissional ou atrasos em qualquer posto de trabalho, será descontado do faturamento mensal, caso a contratada não o tenha feito, o valor correspondente ao número de dias ou horas não atendidas, sem prejuízo das demais sanções legais e contratuais.

5.2.9. O pagamento do objeto deste Termo de Referência será efetuado mensalmente por meio da emissão de ordem bancária para o crédito em conta corrente da contratada, em até 10 (dez) dias úteis **após a atestação** da nota fiscal pelo servidor responsável pela fiscalização administrativa dos serviços, observada a ordem cronológica estabelecida no art. 141 da Lei nº 14.133/2021.

5.2.9.1. Sobre faturamentos complementares ou não emitidos no momento previsto, entregues posteriormente, não se aplica o prazo limite estabelecido neste item, sendo tratados junto com a liquidação de despesa do faturamento mensal seguinte.

5.2.9.2. O pagamento a ser efetuado em favor da contratada, em conta corrente previamente informada, estará sujeito a retenção na fonte de tributos e contribuições sociais de acordo com os normativos legais.

5.2.9.3. Os valores retidos a título de provisionamento de encargos trabalhistas serão deduzidos do valor mensal do contrato e depositados em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – aberta em nome da contratada, conforme Instrução Normativa TSE nº 6/2020 ou outra que vier a ser aprovada pela Direção-Geral do contratante e Resolução CNJ nº 169/2013 e suas alterações.

5.2.9.4. A unidade de execução orçamentária e financeira realizará consulta on-line ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, ou nos sítios de cada órgão regulador, com fins de verificar a regularidade da contratada perante a Seguridade Social e a Fazenda Federal, o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e a Justiça Trabalhista.

5.2.9.5. No caso de empresa optante pelo Simples Nacional, o pagamento pelos serviços efetivamente prestados, no mês da contratação, será efetivado considerando o benefício tributário do Simples Nacional, nos termos do art. 31, II, da LC nº 123/2006.

6. DISPOSIÇÕES GERAIS

6.1. PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

6.1.1. O contrato terá vigência a partir de ____/____/____ e duração de 5 (cinco) anos, prorrogáveis nos termos da lei.

6.1.2. A contratante terá a opção de extinguir o contrato, sem ônus, quando não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

6.1.3. A extinção mencionada no item 6.1.2 desse Termo de Referência ocorrerá apenas na próxima data de aniversário do contrato e não poderá ocorrer em prazo inferior a 2 (dois) meses, contado da referida data.

6.2. PRAZO PARA INICIAR A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.2.1. A contratada deverá iniciar a prestação dos serviços no prazo de até 2 (dois) dias úteis, contados da notificação do TSE, após o início da vigência contratual.

6.3. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

6.3.1. A contratada deve fornecer aos profissionais alocados nos postos de trabalho os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução dos serviços, se for o caso, e fiscalizar seu uso, especialmente quanto ao que consta na Norma Regulamentadora nº 6 (NR-6) do Ministério do Trabalho e Emprego.

6.3.2. A contratada deve definir, sob orientação do contratante, rotinas periódicas de execução de atividades para a orientação e a ambientação dos trabalhadores às políticas de responsabilidade socioambiental adotadas pelo TSE.

6.3.3. A contratada deve elaborar e apresentar o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), aplicável especificamente à contratação, nos termos da Norma Regulamentadora nº 7 (NR-7) do Ministério do Trabalho e Emprego, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos contados do início da prestação dos serviços, com o objetivo de promover e preservar a saúde dos seus trabalhadores, sob pena de notificação aos órgãos competentes pela fiscalização.

6.3.4. Durante a execução contratual a contratada deve priorizar o emprego de mão de obra de origem local para execução dos serviços.

6.3.5. A contratada é responsável por prover as condições ergonômicas conforme as regras dispostas na Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17) para os trabalhadores alocados.

6.3.6. A contratada deve apresentar, sempre que possível, documentos resultantes da prestação de serviços em formato eletrônico.

6.3.7. A contratada deve comprovar, como condição para participação na licitação, não possuir inscrição no cadastro de empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de escravo (Portaria Interministerial MTPS/MM/IRDH nº 4/2016).

6.3.7.1. A comprovação desse critério será efetuada a partir da consulta ao Cadastro acima mencionado, no sítio eletrônico (https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/assuntos/inspecao-do-trabalho/areas-de-atuacao/cadastro_de_empregadores.pdf), no qual consta lista emitida pelo Ministério do Trabalho e Emprego.

6.3.8. A contratada deve comprovar, como condição para contratação, não ter sido condenada, a adjudicatária e seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta ao previsto nos arts. 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; no art. 149 do Código Penal; no Decreto nº 5.017/2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e nas Convenções nºs 29 e 105 da Organização Internacional do Trabalho.

6.3.8.1. Deverá ser apresentada Certidão Judicial de Distribuição ("nada consta" ou "certidão negativa"), da esfera criminal, da Justiça Comum, Federal e Estadual, da adjudicatária e de seus dirigentes.

6.3.9. A contratada deve adotar as normas federais e distritais quanto aos critérios de preservação ambiental, sem prejuízo das orientações do TSE que versem sobre a matéria.

6.3.10. A contratada deve garantir a reserva de, no mínimo, 5% (cinco por cento) das vagas para mulheres em condição de vulnerabilidade, nos termos do disposto na Resolução CNJ nº 497/2023, desde que atendam aos requisitos mínimos de qualificação descritos neste Termo de Referência (TR).

6.3.10.1. A indisponibilidade comprovada de mão de obra com qualificação necessária para atendimento do objeto contratual não caracteriza descumprimento da reserva de postos.

6.4. SUBCONTRATAÇÃO

6.4.1. É vedado transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da presente contratação.

6.5. VISTORIA

6.5.1. Será facultada a realização de vistoria, nos locais de execução dos serviços constantes deste Termo de Referência, às empresas interessadas em concorrer, com a finalidade de análise e elaboração de suas propostas, momento em que será lavrado o Atestado de Visita Técnica.

6.5.2. A vistoria poderá ser realizada pela empresa, em dias úteis, de 14h às 18h e agendada com antecedência mínima de 24 horas pelo telefone (61) 3030-8690 ou 9058, podendo ser realizada até a data de abertura das propostas.

6.5.3. Não será permitida vistoria de duas ou mais empresas concomitantemente.

6.5.4. A não realização da vistoria não poderá ser utilizada como argumento para posteriores desconhecimento das instalações do Tribunal, das atividades que serão desempenhadas pelas equipes, da volumetria dos serviços ou do catálogo de serviços aplicável. A contratada deverá assumir integralmente os ônus relacionados a esses aspectos, independentemente de eventuais lacunas de conhecimento.

ANEXO I-I - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO (TRP)

LISTA DE VERIFICAÇÃO - RECEBIMENTO PROVISÓRIO DOS SERVIÇOS				
Contratada:				
Contrato:				
Objeto: Prestação de serviços de , mediante alocação de postos de trabalho, consoante especificações, exigências e prazos do Termo de Referência.				
Mês de referência:				
Fiscais técnicos:				
ITEM	CRITÉRIOS DE CONFERÊNCIA	SIM	NÃO	N/A
1	A prestação dos serviços pela contratada ocorreu de acordo com o estipulado no Termo de Referência?			
2	Há redução do pagamento de acordo com a avaliação dos Indicadores de Medição de Resultado?			
3	Foi disponibilizado para a prestação dos serviços o quantitativo de profissionais previstos para cada posto de trabalho, conforme Termo de Referência?			
4	Houve a ausência de prestação de serviços em algum período, sem cobertura?			
5	A contratada providenciou a aplicação de advertências e/ou suspensão nos casos de não assiduidade habitual/jornada incompleta?			
6	As horas suplementares ou complementares estão sendo compensadas?			
7	Os relatórios de atividades dos postos foram apresentados pelos profissionais alocados?			
Indicadores de Medição de Resultado				
PARECER DA FISCALIZAÇÃO - RECEBIMENTO PROVISÓRIO DO SERVIÇO				
Efetuada a análise de conformidade do objeto com as especificações do Termo de Referência, a fiscalização decide por:				

ANEXO I-II - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO (TRD)

A ser preenchido pelo Fiscal Técnico

1. Data do recebimento dos serviços:	
2. Período efetivo de execução	

3. A contratada executou os serviços conforme os parâmetros estabelecidos no Termo de Referência?

[ ] SIM [ ] NÃO

4. O preposto cumpre suas obrigações contratuais?

[ ] SIM [ ] NÃO

5. Os prestadores de serviço exerceram estritamente as atribuições previstas no Contrato?

[ ] SIM [ ] NÃO

6. Foram atestados os serviços prestados através das Ordens de Serviços e apresentados os Termos de Recebimento Provisório, conforme tabela abaixo:

SEÇÃO	OS ABERTURA	EVIDÊNCIA DO PERÍODO DE EXECUÇÃO	TRP

7. Indicadores apurados:

SEÇÃO	INDICADOR	Valores apurados	SEI

8. Horas apuradas

A fiscalização setorial estará apenas encarregada de apresentar verificações de qualidade e de quantidade, estas últimas evidenciadas pelas quantificações de horas empregadas por cada colaborador exercendo determinando posto de trabalho. Qualquer menção de valor nas OS de abertura e fechamento realizado pelas seções supramencionadas deve ser desconsiderada. Essas verificações de quantidade (em horas) estão apresentadas na Planilha única SEI XXXX.

9. Distribuição por ação orçamentária

SEÇÃO	20GP	PLEITOS	TOTAL

10. Parecer da fiscalização – Recebimento definitivo do objeto

Efetuada a análise de conformidade do objeto com as especificações do Termo de Referência, a fiscalização decide por:

RECEBER definitivamente o objeto, ressalvadas eventuais ocorrências descritas neste documento.
NÃO RECEBER definitivamente o objeto.

ANEXO I-III - DESIGNAÇÃO DE PREPOSTO

DESIGNAÇÃO DE PREPOSTO A empresa Nome da Empresa, com sede na Endereço da empresa, na cidade de Cidade, (UF), CNPJ nº 000.000.000/0000-0, neste ato representada pelo seu Cargo do Representante, Senhor(a) Nome do Representante portador(a) da Carteira de Identidade nº Identidade do Representante, CPF nº CPF do Representante, em atenção ao art. 44 da IN MPDG nº 5/2017, DESIGNA, o(a) Senhor(a) Nome do Colaborador, portador(a) da Carteira de Identidade nº Identidade do Colaborado, CPF nº CPF do Colaborador, para atuar como preposto no âmbito do Contrato TSE nº xx/xxxx.	
2. O preposto designado representará a empresa perante o Tribunal Superior Eleitoral, zelará pela boa execução do objeto contratual, exercendo os seguintes poderes e deveres:	
a)	Ser acessível ao contratante, por intermédio do email e dos números de telefone fixo e celular informados neste formulário.
b)	Manter a ordem, a disciplina e o respeito, junto a todo o pessoal da contratada, orientando e instruindo os profissionais alocados nos postos de trabalho quanto à forma de agir com vistas a proporcionar ambiente de trabalho harmonioso.
c)	Providenciar junto à contratada as aplicações de advertências, suspensões ou devoluções de profissionais que não cumprirem com suas obrigações ou que cometerem atos de insubordinação, indisciplina ou desrespeito.
d)	Observar e orientar os profissionais alocados nos postos, quanto ao correto uso dos crachás de identificação, promovendo, junto à respectiva contratada, a correção das falhas verificadas.
e)	Fiscalizar o cumprimento dos horários dos profissionais.
f)	Providenciar a substituição do(s) empregado(s) que não comparecer(em) ao posto de trabalho, conforme as exigências previstas nesse Termo de Referência.
g)	Desenvolver outras atividades de responsabilidade da contratada, principalmente quanto ao controle de informações relativas ao seu faturamento mensal, emissão de relatórios e apresentação de documentos quando solicitado.
h)	Verificar se os profissionais alocados nos postos de trabalho encontram-se devidamente uniformizados, utilizando EPI, se for caso, e com apresentação compatível com o serviço.
i)	Participar da reunião inaugural com a fiscalização antes do início efetivo da prestação dos serviços.
3. A comunicação entre o preposto e o Tribunal Superior Eleitoral será efetuada por meio dos telefones fixo (DDD) 00000-0000 e celular (DDD) 00000-0000 ou do e-mail email@email.com.br.4. A Nome da Empresa compromete-se a manter atualizados, durante toda fase de execução da contratação, os contatos de telefone e e-mail para comunicação com o Tribunal Superior Eleitoral.	

ANEXO I-IV - FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

ITEM	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META e LIMITE	REDUTOR APLICADO PARA INDICADOR ACIMA DO LIMITE	ESCOPO DE APLICAÇÃO DO INDICADOR
1.	Índice do tempo de atendimento (ITA)	Z = X *100/ Y Z = indicador em percentual X = Qtd de atendimento acima de 15min Y = qtd de registros abertos A quando Z <=2% B quando Z >2%	Atender em até 15min os serviços listados no catálogo de serviço com tolerância limite de falha de 2% ao mês	A = 1 B = 0,99	Relatório do sistema de gestão de serviços Service Desk 1º nível
2.	Índice de registro reaberto (IRR)	Z = X *100/ Y Z = indicador em percentual X = Qtd de registros reabertos Y = qtd de registros concluídos A quando Z <=2% B quando Z >2%	Resolver de maneira satisfatória que não gere uma reabertura com tolerância limite de falha de 2% ao mês	A = 1 B = 0,99	Relatório do sistema de gestão de serviços Suporte Técnico Especializado pleno e sênior
3.	Índice da taxa de abandono (ITB)	Z = X *100/ Y Z = indicador em percentual X = Qtd de ligações abandonadas após 30s Y = total de chamadas telefônicas recebidas A quando Z <=3% B quando Z >3%	Atender as ligações telefônicas de entrada em até 30s com tolerância limite de abandono de 3% ao mês	A = 1 B = 0,99	Relatório do sistema de telefonia CCS Service Desk 1º nível e Suporte técnico especializado pleno e sênior
4.	Índice de registro de avaliação ruim (IPS)	Z = X *100/ Y Z = indicador em percentual X = Qtd de registros de avaliação ruim Y = qtd de registros (abertos e concluídos) A quando Z <=5% B quando Z >5%	Resolver de maneira satisfatória que não gere uma avaliação ruim do usuário com tolerância limite de falha de 5% ao mês	A = 1 B = 0,99	Relatório do sistema de gestão de serviços Service Desk 1º nível, Supervisão de Service Desk, Suporte Técnico Especializado pleno e sênior
5.	Índice da avaliação qualitativa (IAQ)	Resultado da qualidade na execução das tarefas A=sim (>=80%) B= não (<80%)	Alcançar o índice A nas 3 avaliações. Se não alcançar o índice A nas 3 avaliações, será aplicado redutor B para o IAQ. • Obteve comunicação eficaz durante o processo de execução das atividades (0-100%): • Atendeu satisfatoriamente qualquer problema ou reclamação durante a execução (0-100%): • Alcançou nível satisfatório de cooperação e suporte oferecido durante a execução das atividades (0-100%):	A = 1 B = 0,99	Gerenciamento de serviços de tecnologia da informação e Suporte Técnico Especializado Senior (3º nível)
6.	Índice de tratamento de incidentes (ITI)	Qtd ocorrência por dia que deixar de realizar o monitoramento e tratamento dos incidentes em até 5min59'' no Limite de: A = 2 ocorrências B =3 a 4 ocorrências C = 5 a 6 ocorrências D = 7 a 8 ocorrências E = maior que 8 ocorrências	Monitorar e tratar os incidentes em até 5 minutos e 59 segundos. Com tolerância de até 2 ocorrências não tratadas em tempo hábil.	A = 1 B = 0,99 C = 0,98 D = 0,97 E = 0,96	Evidenciado pelo sistema de gestão de serviços ou pelo sistema de monitoramento Analista de NOC Pleno, Sênior e Junior / Supervisor de NOC / Gerente de NOC
7.	Índice de documentar monitoramento (IDM)	Quantidade de ocorrência por mês que não documentou após pedido de inclusão/alteração do monitoramento no limite de: A = até 1 ocorrências B =2 até 4 ocorrências C = 5 até 6 ocorrências D = 7 até 8 ocorrências E = maior que 8 ocorrências	Documentar com inclusão ou alteração os monitoramentos realizados. Com tolerância de até 1 monitoramento não documentado.	A = 1 B = 0,99 C = 0,98 D = 0,97 E = 0,96	Evidenciado pelo sistema de gestão de serviços ou pelo sistema de monitoramento Especialista em Monitoramento - Sênior / Gerente de NOC
8.	Índice de revisar monitoramento (IRM)	Quantidade de ocorrências por mês de revisões de monitoramento não executadas no limite de: A = até 1 ocorrências B =2 até 4 ocorrências C = 5 até 6 ocorrências D = 7 até 8 ocorrências E = maior que 8 ocorrências	Revisar os monitoramentos. Com tolerância de até 1 monitoramento não revisado.	A = 1 B = 0,99 C = 0,98 D = 0,97 E = 0,96	Evidenciado pelo sistema de gestão de serviços ou pelo sistema de monitoramento Especialista em Monitoramento - Sênior / Gerente de NOC

a)A equipe alocada na Seserv estará sujeita aos redutores de itens 1 a 5, que serão verificados mensalmente pela seserv.

b)A equipe alocada no NOC estará sujeita aos redutores de itens 6 a 8, que serão verificados mensalmente pelo NOC.

c)A equipes Suporte Técnico Especializado Senior (3º nível) estarão sujeitas aos redutores de item 5, que serão verificados mensalmente pelas unidades em que o colaborador estiver alocado.

d)Considera-se "ocorrência" o não atingimento da meta do mês para cada indicador previsto.

ANEXO I-V - PENALIDADES

1. Nos termos do art. 155 da Lei 14.133/2021, o contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

1.1 dar causa à inexecução parcial do contrato;

1.2 dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

1.3 dar causa à inexecução total do contrato;

1.4 deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

1.5 não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

1.6 não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

1.7 ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

1.8 apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

1.9 fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

1.10 comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

1.11 praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

1.12 praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

2. Ao responsável pela prática de quaisquer dos atos tipificados como infração administrativa, será aplicada sanção de:

2.1 advertência, na ocorrência de causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

2.2 multa, na ocorrência de quaisquer das infrações administrativas previstas no item 1 desta Cláusula.

2.3 impedimento de licitar e contratar, na ocorrência das condutas previstas nos itens 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6 e 1.7 desta Cláusula, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

2.3.1 nesta hipótese, o responsável será impedido de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo de até 3 (três) anos;

2.4 declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, na ocorrência das condutas previstas nos itens 1.8, 1.9, 1.10, 1.11 e 1.12, bem como nos itens 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6 e 1.7 desta Cláusula, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

2.4.1 nesta hipótese, o responsável será impedido de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

3. Para efeito de aplicação de advertência e multa, às infrações são atribuídos graus, conforme as tabelas 1 e 2 de multas a seguir.

4. No caso de a contratada, durante a execução do contrato, descumprir quaisquer dos itens estabelecidos na Tabela 3 de multas será formalmente notificada pela fiscalização das violações contratuais praticadas.

4.1. A título de aprendizado, o descumprimento de quaisquer dos itens estabelecidos na Tabela 3 de multas, antes de somar um total de 10 (dez) pontos de infração previstos na Tabela 1 de multas, será apurado e penalizado somente mediante aplicação dos pontos de infração, garantido à contratada o direito ao contraditório, no âmbito da Fiscalização contratual, **exceto nos casos previstos no item 6 desse Anexo.**

4.1.1. A contagem de pontos contemplará todas as ocorrências de descumprimento contratual observadas, de acordo com as situações previstas na Tabela 3 de multas, cumulativamente.

4.1.2. A contagem de pontos não será reiniciada no transcorrer de toda a contratação, mesmo após cada prorrogação de vigência contratual, caso aplicável.

4.2. Alcançado ou ultrapassado o total de 10 (dez) pontos de infração, caso a contratada, durante a execução do contrato, enquadrar-se novamente em pelo menos uma das situações previstas na Tabela 3 de multas, estará configurado o descumprimento na execução do contrato, com a aplicação das sanções previstas na Tabela 2 de multas.

4.2.1. Será aberto procedimento para apuração e aplicação das sanções constantes da Tabela 2 de multas, garantindo à contratada o direito ao contraditório e à ampla defesa.

5. Nas situações de **descumprimento na execução do contrato,** inclusive as previstas no item 7 deste Anexo, em que a aplicação das multas ultrapasse 10% (dez por cento) do valor anual do contrato, será configurada a inexecução parcial do contrato com a aplicação de multa compensatória de 15% (quinze por cento) do valor anual do contrato, ensejando a rescisão contratual.

6. Caso a contratada incorra nas situações classificadas com grau de infração igual a 7 poderá ser declarada a inexecução parcial do contrato com aplicação de multa de 15% do valor anual contratado e a rescisão do contrato, **ao invés da aplicação da multa correspondente da Tabela 2 de multas ou da contabilização dos pontos de infração da Tabela 1 de multas,** a depender do grau de responsabilidade da contratada e da gravidade dos fatos.

TABELA 1

GRAU DE INFRAÇÃO	PONTOS DA INFRAÇÃO
1	0,5
2	1
3	2
4	3
5	4
6	5
7	10

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229303) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1972

TABELA 2

GRAU DE INFRAÇÃO	CORRESPONDÊNCIA
1	ADVERTÊNCIA
2	Multa de R$300,00
3	Multa de R$500,00
4	Multa de R$700,00
5	Multa de R$900,00
6	Multa de R$2.000,00
7	Multa de R$5.000,00

TABELA 3 - INFRAÇÕES

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital da Licitação e de seus anexos não previstos nesta tabela de multas.	1	Por ocorrência
2	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital da Licitação e de seus anexos não previstos nesta tabela de multa, após **reincidência do mesmo item** formalmente notificada pelo fiscal do contrato.	2	Por ocorrência
3	Deixar de manter sigilo sobre assunto de interesse do contratante.	7	Por ocorrência
4	Causar danos materiais aos bens móveis e imóveis do contratante.	2	Por ocorrência
5	Empregar, na execução dos serviços, pessoal que não esteja legalmente contratado nos termos da legislação vigente.	6	Por dia
6	Não providenciar a abertura da conta-depósito vinculada no prazo previsto.	4	Por dia
7	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratados.	6	Por dia
8	Permitir situação que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais.	7	Por ocorrência
9	Não providenciar, no prazo estipulado no contrato, o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e Receita Federal do Brasil para todos os empregados, reincidindo a penalidade a cada 5 dias de atraso.	2	Por empregado e por ocorrência
10	Deixar de manter sede, filial ou escritório de atendimento em Brasília	4	Por dia
11	Deixar de apresentar, no prazo previsto ou quando solicitado, documentação fiscal, trabalhista, previdenciária e outros documentos necessários à comprovação do cumprimento dos demais encargos trabalhistas.	3	Por dia e por ocorrência
12	Deixar de apresentar, no primeiro mês da prestação dos serviços, a relação de empregados e suas respectivas carteiras de trabalho, bem como os exames médicos admissionais, no prazo definido no contrato.	5	Por dia
13	Deixar de apresentar, quando da rescisão ou extinção do contrato, após o último mês da prestação dos serviços os documentos referentes às rescisões dos contratos de trabalho dos empregados conforme exigidos e no prazo definido no contrato.	2	Por empregado
14	Deixar de manter, durante a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.	2	Por ocorrência
15	Deixar de recolher o INSS e/ou o FGTS de seus empregados na forma da lei.	3	Por dia
16	Deixar de apresentar, dentro do prazo estabelecido, cópia do ofício, contendo o comprovante de entrega e recebimento, que comunica à Receita Federal do Brasil a assinatura de contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra.	2	Por dia
17	Deixar de comparecer, sempre que convocada, às reuniões solicitadas pelo contratante, assumindo todo ônus do não comparecimento às reuniões.	2	Por ocorrência

7. Caso a contratada não inicie a execução dos serviços no prazo e condições avençadas, estará configurado o retardamento da execução do contrato, com multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor total do contrato, por dia de atraso injustificado, limitada sua aplicação até o máximo de 10 (dez) dias. Configura-se não iniciar a execução dos serviços no prazo qualquer ação por parte da contratada que impeça a alocação dos profissionais nos postos de trabalho, como, por exemplo, o fato de a contratada ignorar ou recusar receber as Ordens de Serviços emitidas pelo contratante ou recebê-las e não alocar nos prazos contratuais os profissionais. No 11º (décimo primeiro) dia a Administração poderá tomar as seguintes medidas:

7.1. Presente o interesse público, a Administração poderá aceitar a continuidade da execução dos serviços. Nesta hipótese, a multa prevista no item 3 desta Cláusula será de 2% (dois por cento) do valor total do contrato, com as consequências previstas em lei e neste instrumento contratual.

7.2. A execução do contrato poderá ser recusada, configurando-se, nesta hipótese, a inexecução total do contrato, com a aplicação da multa compensatória de 20% (vinte por cento) do valor total do contrato, com as consequências previstas em lei e neste contrato.

8. Quando caracterizada a inexecução parcial, conforme a Tabela de Infrações acima será aplicada exclusivamente multa de 15% (quinze por cento) sobre o valor do contrato e ensejará a sua rescisão.

9. A multa por inexecução parcial do contrato também será aplicada quando ocorrer tentativa de burla dos mecanismos de aferição de níveis de serviço previstos no Termo de Referência.

10. As multas previstas para os itens 7 e 8 da Tabela de Infrações serão flexibilizadas dentro do período de 90 (noventa) dias iniciais do contrato, sendo aplicadas somente advertências, caso ocorram os eventos listados. Esse período será considerado como de adaptações e ajustes, durante o qual a empresa contratada deverá proceder todas as mudanças que se mostrarem necessárias ao dimensionamento e à qualificação das equipes, processos internos e o que mais necessitar ser ajustado de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.

11. No caso de a contratada deixar de pagar aos seus empregados, os salários (A), inclusive férias (B), 13º salário (C), o auxílio-transporte (D) e/ou auxílio-alimentação (E), nas datas avençadas, ficará sujeita à multa que será calculada aplicando-se a seguinte fórmula:

$$X = [10\% (A+B+C+D+E)] \times F \times G/30 + R\$\ 300,00$$

Onde:

A, B, C, D e E = Valor do item inadimplido, quando for o caso.

F = Número de empregados afetados;

G = Número de dias em atraso;

R$ 300,00 = No caso de mais de uma ocorrência dentro do mesmo mês, este valor será acrescido uma única vez.

11.1. A fórmula acima será aplicada também nos casos em que a contratada deixar de pagar aos seus empregados, nos valores devidos e/ou deixar de pagar nas datas avençadas, outros benefícios que porventura sejam exigidos por lei, Convenção Coletiva de Trabalho ou que venham a ser criados.

12. A não observância do prazo para apresentação da garantia contratual acarretará a aplicação de multa de 0,08% (oito centésimos por cento) do valor do contrato, por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

12.1 Nos casos de atraso na apresentação da complementação da garantia contratual em decorrência do acréscimo contratual, da prorrogação ou da insuficiência da garantia, a base de cálculo para incidência da multa será o valor sem cobertura.

12.2. Caso a contratada deixe de informar à seguradora ou fiador sobre qualquer alteração de obrigação contratual que implique sua cobertura pela garantia contratual apresentada, estará sujeita à multa de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor da garantia contratual, por ocorrência.

12.3 Caso seja extrapolado o limite máximo previsto no item 9 deste Capítulo, será configurada a inexecução parcial, com a aplicação da multa de 15% (quinze por cento) do valor total contratado, a título de inexecução parcial, com as consequências previstas em lei, no ato convocatório e no instrumento contratual.

13. Na aplicação das penalidades, a Autoridade Competente poderá considerar, além das previsões legais, contratuais e dos Princípios da Administração Pública, as seguintes circunstâncias:

13.1. a natureza e a gravidade da infração;

13.2. as peculiaridades do caso concreto;
13.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
13.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;
13.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle;
13.6. a vantagem auferida em virtude da infração; e
13.7. os antecedentes.

14. Os prazos de adimplemento das obrigações contratadas admitem prorrogação, em caráter excepcional, sem efeito suspensivo, devendo a solicitação ser encaminhada por escrito, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis do seu vencimento, anexando-se documento comprobatório do alegado pela contratada, ficando a aceitação da justificativa a critério do TSE, ressalvadas as situações de caso fortuito e força maior.

15. Se a contratada não recolher o valor da multa que lhe for aplicada, dentro de 5 (cinco) dias úteis contados da data da intimação para o pagamento, a importância será descontada automaticamente, ou ajuizada a dívida, consoante o art. 156 da Lei nº 14.133/2021, acrescida de juros moratórios de 0,5% (meio por cento) ao mês.

16. A recusa da licitante vencedora em assinar o contrato ou aceitar a nota de empenho no prazo estabelecido pela Administração será considerada como inexecução total da obrigação assumida, ensejando a aplicação das sanções previstas em lei e no Edital da Licitação e a imediata perda da garantia de proposta em favor do TSE, quando for o caso.

17. As sanções serão registradas e publicadas no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo federal, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, nos termos do art. 161 da Lei nº 14.133/2021.

18. O período de atraso será contado em dias corridos, salvo disposição em contrário.

19. As multas de mora e por inexecução parcial, quando aplicadas em razão de descumprimento contratual, não ultrapassarão o limite de **20% (vinte por cento)** do valor total do contrato, considerando-se para esse fim cada subitem como um contrato em apartado.

20. Antes da aplicação da sanção de multa, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

21. Antes da aplicação das sanções de impedimento de licitar e contratar ou declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, a comissão responsável pela apuração da infração intimará o licitante para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir, observado o disposto no art. 158 da Lei nº 14.133/2021.

21.1 Na hipótese de deferimento de pedido de produção de novas provas ou de juntada de provas julgadas indispensáveis pela comissão, o licitante poderá apresentar alegações finais no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação.

22. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133/2021 ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846/2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na referida Lei.

23. A personalidade jurídica poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos na Lei nº 14.133/2021 ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

24. É admitida a reabilitação do licitante perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, nos termos do art. 163 da Lei nº 14.133/2021.

25. Da aplicação das sanções de advertência, multa ou impedimento de licitar ou contratar caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação.

26. O recurso deverá ser dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos, conforme art. 167 da Lei nº 14.133/2021.

27. Da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar caberá apenas pedido de reconsideração, que deverá ser apresentado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

28. Fica estabelecido que as situações omissas serão resolvidos entre as partes contratantes, respeitados o objeto do contrato, a legislação e as demais normas reguladoras da matéria, em especial a Lei nº 14.133/2021, aplicando-lhe, quando for o caso, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições do Direito Privado.

ANEXO I-VI - EXIGÊNCIAS TÉCNICAS PARA AVALIAÇÃO DA PROPOSTA (QUALIFICAÇÃO TÉCNICA e outros)

1.A licitante classificada em primeiro lugar deverá apresentar atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica, em seu nome, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) que a empresa tenha executado serviço compatível com o objeto deste Termo de Referência.

1.1. Considera-se como serviço compatível a execução de contrato cujo objeto tenha sido a prestação de serviços por meio de mão de obra por posto de trabalho, devendo comprovar que executou a contento contratos por período não inferior a 3 (três) anos, com, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do total de postos previstos nesta contratação.

1.2. Para fins de comprovação do prazo mínimo de 3 anos, é admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos, não havendo obrigatoriedade de os três anos serem ininterruptos.

1.3. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

2. A licitante classificada em primeiro lugar deverá encaminhar a planilha de custos e formação de preços juntamente com a proposta.

3. A licitação se dará em um único item, com base no menor preço global.

ANEXO I-VII - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, VINCULADO AO CONTRATO TSE Nº _____/_____, QUE ENTRE SI CELEBRAM O TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL E A EMPRESA _____.

O **CONTRATANTE**, **TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL**, sediado no Setor de Administração Federal Sul - SAFS, Quadra 7, Lotes 1 e 2, Brasília/DF, CNPJ nº 00.509.018/0001-13, representado pelo (a) _____, Senhor(a) _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____, CPF nº _____ e, de outro lado, a empresa **CONTRATADA**, _____, inscrita no CNPJ/MF sob o número _____, sediada em _____, neste ato, representada por _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____, CPF nº _____, têm justo e acordado celebrar o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, VINCULADO AO CONTRATO TSE Nº _____/_____**, por meio do qual a **CONTRATADA** compromete-se a observar as disposições das cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA

DO OBJETO

O presente Termo de Confidencialidade tem por objeto a necessária e adequada proteção às informações confidencias a que a contratada tiver acesso na execução das atividades do Contrato nº _____/202_ contempladas especificamente no respectivo contrato.

Subcláusula primeira – A **CONTRATADA** reconhece que, em razão da prestação de serviços ao TSE, tem acesso às informações pertencentes ao TSE, descritas na Cláusula Segunda, que devem ser tratadas como controladas.

CLÁUSULA SEGUNDA

DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

As informações controladas abrangem toda informação, por qualquer modo apresentada ou observada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outras a que, diretamente ou através de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, venha à **CONTRATADA** ter acesso durante ou em razão da execução do contrato celebrado, incluindo-se, ainda, o presente Termo de Confidencialidade.

Subcláusula primeira – Subcláusula primeira – Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, a **CONTRATADA** deverá entrar em contato com TSE e aguardar o retorno, mantendo sigilo quanto à informação até manifestação expressa do TSE sobre a confidencialidade e permissão de acesso. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa do TSE poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

CLÁUSULA TERCEIRA

DAS OBRIGAÇÕES

A **CONTRATADA** compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços ao TSE, as informações controladas reveladas.

Subcláusula primeira – A **CONTRATADA** deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços ao TSE, devendo cientificá-los da existência deste termo e da natureza confidencial das informações controladas reveladas.

Subcláusula segunda – A **CONTRATADA** deverá possuir ou firmar acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo de Confidencialidade.

Subcláusula terceira – A **CONTRATADA** obriga-se a informar imediatamente ao TSE qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo de Confidencialidade que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

CLÁUSULA QUARTA

DO DESCUMPRIMENTO

A quebra do sigilo das informações controladas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do TSE, sujeitará a **CONTRATADA**, por ação ou omissão, ao pagamento de multa de acordo com os percentuais descritos a seguir, observada a natureza e gravidade da violação que deu causa à aplicação da multa, bem como as responsabilidades administrativa, civil e penal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo, possibilitando inclusive a rescisão do Contrato nº _____/202_, firmado entre o TSE e a **CONTRATADA** sem qualquer ônus para o TSE.

- 0,5% a 1% sobre o valor do contrato - para situações de baixa criticidade;

- 2,5% a 5% sobre o valor do contrato - para situações de criticidade média;

- 8% a 10% sobre o valor do contrato - para situações de criticidade alta.

CLÁUSULA QUINTA

DO RETORNO DAS INFORMAÇÕES

A **CONTRATADA** devolverá imediatamente ao TSE, ao término do Contrato, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, bem como de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação considerada confidencial, conforme este Termo de Confidencialidade, a que teve acesso em decorrência do vínculo contratual com o TSE.

CLÁUSULA SEXTA

DA VIGÊNCIA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1973

O presente termo, de natureza irrevogável e irretratável, terá vigência a partir de sua assinatura, permanecendo em vigor até ___ (meses/anos) após o término do contrato, mantendo-se, da mesma forma, a obrigação de confidencialidade após o encerramento da vigência do contrato, bem como no caso de rescisão contratual.

CLÁUSULA SÉTIMA
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Os casos omissos neste Termo de Confidencialidade, assim como as dúvidas surgidas em decorrência da sua execução, serão resolvidos pelo TSE.

Por estar de acordo, a **CONTRATADA**, por meio de seu representante, firma o presente Termo de Confidencialidade, assinando-o eletronicamente.

ANEXO I-VIII - TERMO DE CIÊNCIA

TERMO DE CIÊNCIA, VINCULADO AO CONTRATO TSE Nº _____/_____, QUE ENTRE SI CELEBRAM O TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL E EMPRESA _____.

Eu, _____, portador do documento de identidade nº _____, expedido pela ____, CPF nº _____, pelo presente Termo, assumo perante a empresa _____, o compromisso de manutenção de sigilo sobre as informações a que tenha acesso ou conhecimento no âmbito do Tribunal em razão das atividades profissionais a serem realizadas em decorrência de meu contrato de trabalho com a empresa _____.

Comprometo-me a não divulgá-las ou comentá-las interna ou externamente e cumprir as condutas adequadas contra destruição, modificação, divulgação indevida e acesso indevido, seja acidental ou intencionalmente,

Estou ciente de que esse Termo se refere a todas as informações do Tribunal – dados, processos, informações, documentos e materiais – seja qual for o meio através do qual seja apresentada ou compartilhada: escrita em papel ou nos sistemas eletrônicos, falada em conversas formais e informais, disseminada nos meios de comunicação internos como reuniões, televisão, etc., e da possibilidade de responsabilização nas esferas civil, penal e administrativa por eventuais prejuízos que tenha dado causa, decorrentes da prestação dos serviços objeto do contrato.

Este compromisso terá vigência a partir de sua assinatura, permanecendo em vigor até ___ (meses/anos) após o término do contrato, mantendo-se, da mesma forma, a obrigação de confidencialidade após o encerramento da vigência do contrato, inclusive em caso de rescisão contratual..

Declaro que o Tribunal tem minha permissão prévia para acesso e monitoramento do ambiente de trabalho.

Local e data:

Empresa:

Nome:

CPF: - RG:

Assinatura:

ANEXO I – IX – TERMO DE SIGILO, COMPROMISSO E ADESÃO AO CÓDIGO DE ÉTICA

Eu, [Nome do Colaborador], portador(a) do CPF nº [xxx.xxx.xxx-xx], em conformidade com o contrato de trabalho com a empresa [Nome da Empresa], prestadora de serviços ao Tribunal Superior Eleitoral (TSE), comprometo-me a manter sigilo absoluto sobre todas as informações, dados, documentos e sistemas do TSE aos quais tiver acesso durante a execução do meu trabalho. Não divulgarei, compartilharei ou utilizarei tais informações sem autorização expressa do TSE, adotando todas as medidas necessárias para protegê-las contra acessos indevidos, alterações ou divulgações não autorizadas. Este compromisso de sigilo permanece válido mesmo após o término do contrato de trabalho, e reconheço que seu descumprimento poderá resultar em sanções contratuais, administrativas, civis e penais.

Adicionalmente, comprometo-me a agir com integridade, transparência e profissionalismo, respeitando as políticas internas da empresa e as disposições legais. Rejeito práticas de discriminação, assédio ou conduta inadequada, promovendo a boa convivência e colaboração no ambiente de trabalho. Comprometo-me a seguir regulamentos de segurança, saúde e meio ambiente, zelando pelos recursos da organização e adotando práticas sustentáveis. Também reconheço o dever de reportar violações ao Código de Ética evitando qualquer prática que possa gerar conflitos de interesse ou comprometer a reputação da empresa. Reafirmo minha adesão aos valores éticos e meu compromisso com sua observância no desempenho das minhas funções.

[Local], [Data]
Assinatura: [Nome do Colaborador]

JULIANA MILAGRES DE LOYOLA FLEURY
SECRETÁRIA DE ADMINISTRAÇÃO

Documento assinado eletronicamente em **14/03/2025, às 10:21**, horário oficial de Brasília, conforme art. 1º, §2º, III, b, da Lei 11.419/2006.

Tribunal Superior Eleitoral

A autenticidade do documento pode ser conferida em https://sei.tse.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=3177598&crc=F858C3C4, informando, caso não preenchido, o código verificador **3177598** e o código CRC **F858C3C4**.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1974

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA Nº SEDE-ACT-2025/00021

Brasília, 29 de maio de 2025.

Sra.
Tatiane Araújo Pereira
Representante Legal
ST SCN Quadra 05, Bloco A, nº 50, Sala
502, Asa Norte, Brasília/DF, CEP N. 70.715-900,

1. Atestamos, para os devidos fins, que a empresa GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA, inscrita no CNPJ n. 12.130.013/0003-26, estabelecida no endereço Comercial Norte, Quadra 05, Bloco A, 50 Sala 716 Edif. Brasília Shopping, vencedora do certame Licitação Eletrônica 102/ADLI-5/SEDE/2021, prestou para a Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - INFRAERO, os serviços descritos abaixo:

I. OBJETO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÍNUOS DE SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL E REMOTO AOS USUÁRIOS DAS SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, À INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E ÀS SOLUÇÕES CORPORATIVAS DE FORMA A GARANTIR O PLENO FUNCIONAMENTO DO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - TI NA SEDE, AEROPORTOS E DEMAIS PONTOS DE PRESENÇA DA INFRAERO.

II. PERÍODO

01/05/2022 a 28/04/2027

III. DADOS DO CONTRATO

Termo de Contrato nº 0042- PS/2022/0001.

Início da Prestação dos Serviços: 00:00 horas do dia 01/05/2022.

Prazo de execução: 30 (trinta) meses.

Classif. documental	018.000
NUP	99927.052262/2025-31

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SEDEACT202500021A

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1975

1º Termo de Apostilamento 0101-PS-2023-0001 de 14/04/2023.

2º Termo de Apostilamento 0032-PS-2024-0001 de 28/03/2024.

3º Termo de Apostilamento 0149-PS-2024-0001 de 21/08/2024.

1º Termo Aditivo 0001-PS-2025-0001 de 01/04/2025.

DO HORÁRIO E LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços são prestados em regime "H24", ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana pela MACROCÉLULA Operação e Monitoramento e 12 (doze) horas por dia, 05 (cinco) dias por semana (segunda-feira a sexta-feira) para a MACROCÉLULA Infraestrutura e MACROCÉLULA Redes e Segurança. Os serviços são executados nas dependências da SEDE INFRAERO, conforme tabela abaixo, sendo a INFRAERO responsável pela disponibilização dos recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como: local de trabalho, móveis e recursos computacionais:

Locais	Endereço
Infraero	SCS Qd. 04, Bl. "A", lote 58 - CEP: 70.304-902 - Brasília - DF
Sede Aeroporto	Estrada Parque Aeroporto, Setor de Concessionárias, lote 5, Edifício Sede - CEP: 71.608-900 - Brasília - DF

Locais da prestação de suporte de forma remota e/ou em missão:

Localidade	Sigla
Aeroporto de Anápolis - GO	SWNS
Aeroporto de Ariquemes - RO	SJOG
Aeroporto de Canelas - RS	SSCN
Aeroporto de Divinópolis - MG	SNDV
Aeroporto de Flores - AM	SWFN
Aeroporto de Governador Valadares - MG	SBGV
Aeroporto de Guarujá - SP	SBST
Aeroporto de Gurupi - TO	SWGI
Aeroporto de Ipatinga - MG	SBIP
Aeroporto de Itaperuna - PR	SDUN
Aeroporto de Juiz de Fora - MG	SBJF
Aeroporto de Linhares - ES	SBLN
Aeroporto de Luziânia - GO	SWUZ
Aeroporto de Mossoró - RN	SBMS

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SEDEACT202500021A

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1976

Aeroporto de Paranavaí - PR	SSPI
Aeroporto de Passo Fundo - RS	SBPF
Aeroporto de Paulo Afonso - BA	SBUF
Aeroporto de Poços de Caldas - MG	SBPC
Aeroporto de Salinópolis - PA	SNSM
Aeroporto de Santo Ângelo - RS	SBNM
Aeroporto de Sorriso - MT	SBSO
Aeroporto de Torres - RS	SSTE
Aeroporto do Rio de Janeiro - Santos Dumont	SBRJ
Aeroporto Internacional de Belém/Val-de-Cans - Júlio Cezar Ribeiro	SBBE
Aeroporto Internacional de Cuiabá - Marechal Rondon	SBCY
Aeroporto Internacional de Manaus - Eduardo Gomes	SBEG
Escritório de Jaçanã - SP	PRSP
Escritório de Manaus - MN	PRMN
Escritório de Recife - PE	PRRF

ESCOPO TÉCNICO DOS SERVIÇOS

Os serviços técnicos especializados de suporte à infraestrutura, Redes, Segurança e serviços de gerenciamento, sustentação, operação e monitoramento do ambiente de Tecnologia da Informação da Infraero/Sede, da presente contratação, tem como escopo todas as suas edificações, além de suporte de apoio (remoto e telefônico) aos Escritórios Regionais, Aeroportos e Clientes da Rede Infraero.

Todos os serviços executados no escopo desta contratação devem obedecer às normas, procedimentos e técnicas adotadas pela Infraero. O escopo dos serviços da presente contratação envolve os conceitos de "suporte a serviços" e "serviços entregues", aplicados aos seguintes componentes básicos da Infraero:

1. Documentação técnica e normativa de uso da Infraero;

2. Equipamentos de TI e de comunicações em geral;

3. Infraestrutura física e lógica de rede de computadores, telecomunicações e Internet;

4. Portal corporativo e sites da Infraero na Internet;

5. Processos e procedimentos de trabalho;

6. Sistemas aplicativos e pacotes de automação de escritório como, por exemplo, o MS-Office;

7. Sistemas de gestão de conhecimento;

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SEDEACT202500021A

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1977

8. Sistemas de informação da Infraero;

9. Sistemas de operação e monitoramento;

10. Sistemas de suporte à decisão;

11. Sistemas Operacionais em geral.

Os softwares, sistemas de informação de registro e acompanhamento de chamados (Atendimento ao Cliente) e de base de conhecimento, bem como as instalações físicas, ramais telefônicos e mobiliários necessários à execução dos serviços são providos pela Infraero e devem ser utilizados na execução dos serviços. Cabe à **Global Web** manter atualizada a base de conhecimento com os scripts de atendimento e relatórios necessários e suficientes para alcançar os níveis de serviço especificados.

A **Global Web** pode se utilizar de recursos próprios de monitoramento, gerenciamento e registro de chamados e de base de conhecimentos, sem ônus adicional para a Infraero, que auxiliem na execução dos serviços contratados. Neste caso, estes recursos tecnológicos devem ser analisados e homologados pela equipe técnica da Infraero. A base de dados gerada pelo recurso deverá estar disponível para consulta, pela Infraero, em qualquer tempo.

ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS TÉCNICOS

As atividades realizadas pela **Global Web**, e que compõem o objeto, são aquelas necessárias à execução tempestiva, eficiente e eficaz, de forma continuada, de todos os procedimentos que integram os seguintes tipos de serviços e atividades:

1. Atividades comuns à todas MACROCÉLULAS:

1.1. Abrir, acompanhar e reportar chamados técnicos / notificações junto aos fornecedores e provedores de serviços;

1.2. Acompanhar e atuar na resolução dos incidentes e dos problemas que necessitem da intervenção da equipe de Suporte;

1.3. Acompanhar, analisar e identificar causa raiz dos incidentes e problemas sob responsabilidade da equipe de suporte;

1.4. Administrar e gerenciar ferramentas para execução de testes de desempenho e estresse;

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SEDEACT202500021A

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1978

1.5. Adequar o funcionamento dos softwares conforme os demais produtos relacionados, visando à compatibilidade e facilidade na utilização;

1.6. Adotar procedimentos de acompanhamento e performance dos servidores sob gestão;

1.7. Adotar procedimentos para identificação de possíveis pontos vulneráveis que possam afetar a disponibilidade e performance da rede e dos ambientes computacionais, reportando à Infraero;

1.8. Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico, bem como as soluções implementadas (banco de soluções);

1.9. Analisar os boletins de publicação de patches (correções) testando-as em laboratório/ambiente de suporte e acompanhar a atualização em ambiente produtivo;

1.10. Analisar periodicamente os logs, com emissão de parecer sobre as situações dos ativos sob sua responsabilidade;

1.11. Aplicar as políticas de segurança da informação vigentes nos normativos e padrões;

1.12. Aplicar correções no software básico e produtos de software sempre que solicitado pela Infraero, atualizando a documentação correspondente;

1.13. Aplicar correções, adequar e ajustar os produtos visando o seu perfeito funcionamento no ambiente de TI, atualizando a documentação correspondente;

1.14. Aplicar correções, adequar e ajustar os produtos visando o seu perfeito funcionamento no ambiente de TI, de acordo com orientações da Infraero;

1.15. Apoiar na instalação de novas soluções corporativas sempre que solicitado e de acordo com os parâmetros definidos pela Infraero, organizando e mantendo disponível a documentação correspondente;

1.16. Apresentar relatório de capacidade com avaliação da situação por ativo, estudo de exceções ocorridas;

1.17. Atualizar as versões do sistema operacional e dos softwares e/ou ferramentas sob gestão, conforme autorização da Infraero;

1.18. Atuar de forma preventiva na detecção de falhas e solucionar ocorrências com tempestividade, visando à disponibilidade permanente dos recursos tecnológicos e sistemas operacionais;

1.19. Auxiliar na identificação de necessidades de ferramentas para validade de

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SEDEACT202500021A

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1979

sistemas quando solicitado;

1.20. Auxiliar na operação dos sistemas através de orientações quanto aos procedimentos necessários para ativação e desativação de produtos;

1.21. Auxiliar no estabelecimento de metas e planos de ação corretivos, preventivos ou de melhorias, no sentido de elevar a qualidade dos serviços prestados;

1.22. Avaliar possíveis impactos quando da implementação de novas mudanças nos ambientes operacionais estabelecidos, sugerindo ajustes;

1.23. Cadastrar ativos nas ferramentas de monitoração e gerência;

1.24. Coletar, extrair, tratar e depurar dados;

1.25. Comunicar tempestivamente quaisquer ocorrências que venham ou possam vir a afetar a disponibilidade do ambiente de TI da Infraero;

1.26. Configurar, customizar e efetuar ajustes finos no ambiente computacional;

1.27. Coordenar as equipes técnicas no cumprimento das metodologias e normativos vigentes;

1.28. Criar ambientes de desenvolvimento, homologação, produção e certificação de solução e sistemas da Infraero;

1.29. Criar e manter alarmes para os Itens de Configuração (IC), de acordo com solicitação da Infraero;

1.30. Cuidar para que todos os aspectos de segurança propostos pela Infraero sejam sempre aplicados;

1.31. Desenvolver e/ou manter rotinas de apoio aos processos de TI da Infraero, de forma automatizada, sempre que possível;

1.32. Detectar e/ou corrigir problemas e incidentes;

1.33. Documentar arquitetura e configuração de todos os produtos utilizados por sistemas e serviços da Gerência de Suporte e Infraestrutura;

1.34. Documentar e manter atualizadas toda documentação técnica;

1.35. Efetuar análise de métricas de disponibilidade, identificar tendências, causas e riscos de indisponibilidade, bem como vulnerabilidades no plano de contingência;

SEDEACT202500021A

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1980

1.36. Efetuar o serviço de análise permanente de TI da Infraero, com utilização das ferramentas adotadas pela Infraero, visando garantir a permanente disponibilidade de todos os seus recursos e serviços;

1.37. Elaborar e gerar relatórios (técnicos e gerenciais), gráficos, informações e planilhas: periódicos, eventuais ou de acordo com as necessidades da Infraero;

1.38. Elaborar parecer técnico e apresentar ações de correção;

1.39. Elaborar relatórios técnicos e sugerir ações de correção sobre problemas que causem impacto nos ambientes computacionais da Infraero;

1.40. Executar as atividades das mudanças definidas, atualizando, com qualidade, as informações relativas às atividades;

1.41. Executar plano de testes e simulações que avaliem a infraestrutura, ferramenta e processos/procedimentos;

1.42. Exercitar e simular contingências, com emissão de pareceres conclusivos quanto à necessidade de correções e aperfeiçoamentos, auxiliando na atualização do Plano de Contingência;

1.43. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade (adequação aos padrões de configurações estabelecidos pela Infraero) dos softwares de gerência e respectivos servidores;

1.44. Gerar e analisar estatísticas de disponibilidade e tendências do ambiente de TI da Infraero;

1.45. Implementar a padronização de ambientes e procedimentos definidos pela Infraero;

1.46. Implementar as configurações físicas e lógicas no parque computacional, mantendo atualizada a documentação correspondente;

1.47. Implementar medidas para correção de quaisquer incidentes/problemas ou deficiências observadas;

1.48. Implementar melhorias na utilização dos recursos tecnológicos disponíveis no ambiente de TI da Infraero;

1.49. Implementar os componentes do ambiente básico, tendo como objetivo sua confiabilidade e indispensável integração entre produtos, seguindo orientações da Infraero;

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SEDEACT202500021A

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1981

1.50. Implementar os padrões estabelecidos pela Infraero;

1.51. Implementar parametrização relacionada com a performance dos sistemas operacionais, de forma a assegurar os níveis de serviços acordados, sob demanda e aceite da Infraero;

1.52. Implementar procedimentos definidos de segurança de dados vigentes nos normativos do ambiente computacional;

1.53. Implementar scripts de automatização;

1.54. Implementar, no ambiente computacional, as Políticas de Segurança da Informação vigentes nos normativos;

1.55. Instalar e configurar ativos, solucionar problemas e realizar ajustes finos no ambiente de TI da Infraero;

1.56. Instalar software e suas novas versões, contratados ou cedidos, para testes e avaliações, segundo as instruções do fornecedor, e sob a autorização e orientação da Infraero, organizando e mantendo disponível a documentação correspondente;

1.57. Instalar, atualizar, configurar, customizar, adequar e ajustar sistema operacional, softwares de apoio e ferramentas, conforme autorização e padrões estabelecidos pela Infraero, visando o seu perfeito funcionamento e mantendo atualizada a documentação correspondente;

1.58. Interagir com as demais equipes técnicas de TI visando garantir a disponibilidade, performance e melhor utilização dos recursos;

1.59. Levantar e analisar métrica de disponibilidade, MTBF, MTTF de componentes e sistema de componentes;

1.60. Manter a integridade do Ambiente de TI da Infraero;

1.61. Manter a parametrização e customização do ambiente sob gestão, sempre ajustados de acordo com a demanda, visando o bom desempenho e disponibilidade e níveis de serviços acordados, sob demanda e aceite da Infraero;

1.62. Manter atualizada a documentação técnica de hardware e software sob gestão;

1.63. Monitorar, avaliar e propor ajustes nos softwares básicos, de apoio, visando sua contínua otimização e disponibilidade;

1.64. Notificar a Infraero sobre configurações incorretas e orientar quanto à sua correção;

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SEDEACT202500021A

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1982

1.65. Operacionalizar as providências de contingência;

1.66. Participar da elaboração de cronograma de implementação dos serviços e projetos da área de TI da Infraero;

1.67. Participar da elaboração de projetos de configuração física e lógica do parque computacional, mantendo atualizada a documentação correspondente;

1.68. Participar de análise de necessidade de crescimento da capacidade computacional e especificação e homologação de novos produtos e soluções;

1.69. Participar de projetos visando à assimilação de novas tecnologias que estejam sendo prospectadas pela Infraero e sua posterior implantação;

1.70. Participar de reuniões técnicas mensais ou mediante solicitação da Infraero;

1.71. Participar dos testes, customizações e simulações de planos de contingência;

1.72. Participar no planejamento da instalação / implantação / alteração na estrutura de TI da Infraero, realizando testes de software, avaliações e liberações, inclusive da elaboração do acordo de nível operacional e respectivo cronograma em conformidade com o nível de serviço requerido;

1.73. Participar, subsidiar e apoiar a análise de impacto de novas implantações no ambiente computacional;

1.74. Preparar e executar procedimentos que permitam recuperar o ambiente em casos de erro de execução, antes das realizações das atividades pertinentes ao suporte;

1.75. Preparar e ministrar apresentações relativas às suas atividades sempre que solicitado pela Infraero;

1.76. Prestar atendimento e suporte às equipes de monitoração;

1.77. Prestar suporte à construção de programas utilitários e rotinas especializadas de uso geral;

1.78. Prestar suporte às manutenções periódicas e corretivas de equipamentos e infraestrutura sob gestão;

1.79. Prestar suporte nas alterações de configuração do hardware e upgrades;

1.80. Prestar suporte técnico aos produtos de software para redes;

SEDEACT202500021A

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1983

1.81. Propor melhorias e otimizações nos processos e aplicações;

1.82. Propor mudanças de configuração para ajustes de capacidade do ambiente;

1.83. Prover suporte técnico às implantações de projetos a sistemas aplicativos;

1.84. Realizar procedimentos de start/stop sempre que necessário para o restabelecimento de um ou mais itens de configuração e/ou serviços, desde que devidamente autorizados pela Infraero;

1.85. Registrar as atividades na ferramenta definida para registro de ocorrências, atendimentos de chamados, ordem de serviços e execução de projetos;

1.86. Sugerir indicadores e auxiliar na definição das métricas das atividades;

1.87. Tratar os incidentes, registrando as soluções de ocorrência e mantendo o respectivo histórico, bem como as soluções implementadas (banco de soluções);

1.88. Verificar e atualizar procedimentos operacionais, instruções de trabalho, topologias e demais documentações técnicas do ambiente.

1.89. Administrar, configurar, operar e manter ambientes de TIC híbridos - compostos por soluções integradas de datacenter físico, virtualização e cloud computing (nuvem);

2. Macrocélula: Infraestrutura

2.1.1. **Célula: Servidores - Windows e Linux**

2.1.2. Administrar e gerenciar os sistemas operacionais;

2.1.3. Administrar e gerenciar servidores Active Directory Certificate;

2.1.4. Administrar e gerenciar servidores Active Directory Domains And Trusts;

2.1.5. Administrar e gerenciar servidores Active Diretory Domain Services;

2.1.6. Administrar e gerenciar servidores Active Diretory Site And Services;

2.1.7. Administrar e gerenciar servidores de banco de dados;

2.1.8. Administrar e gerenciar servidores de Impressão;

SEDEACT202500021A

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1984

2.1.9. Administrar e gerenciar servidores DHCP;

2.1.10. Administrar e gerenciar servidores DNS;

2.1.11. Administrar e gerenciar servidores Failover Clustering;

2.1.12. Administrar e gerenciar servidores IAS;

2.1.13. Administrar e gerenciar servidores IIS;

2.1.14. Administrar e gerenciar servidores Network Load Balancing (NLB);

2.1.15. Administrar e gerenciar servidores Remote Desktop;

2.1.16. Administrar e gerenciar servidores WINS;

2.1.17. Administrar e gerenciar servidores WSUS;

2.1.18. Alterar as configurações de I/O para refletir a instalação ou modificação em componentes de hardware, de acordo com cenário disponibilizado pela Infraero;

2.1.19. Analisar as alternativas de maior viabilidade para implementação de soluções funcionais ou operacionais na utilização de SGBD, servidores de aplicações, de seus componentes e demais produtos de apoio (monitores de desempenho, compiladores, etc.);

2.1.20. Analisar o comportamento dos servidores de aplicação e de bancos de dados, procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O, memória e discos, atuando para sua correção;

2.1.21. Ativar e desativar / gerar, manter e migrar as versões centrais existentes nos ambientes de TI da Infraero, incluindo todos os seus componentes interfaces com outras plataformas de hardware e software; assim como por qualquer outro recurso ou produtos correlatos (servidores de banco de dados e base de dados, servidores de aplicação, etc.);

2.1.22. Atualizar licenças nos servidores;

2.1.23. Atualizar patchs em servidores;

2.1.24. Atuar em conjunto com as áreas de monitoração no desenvolvimento de soluções/customizações que auxiliem no trabalho das equipes técnicas;

2.1.25. Atuar na condição de integrador nas questões relativas aos servidores de aplicações, servidores Web, servidores de diretório, sistema operacional e software de comunicação, com o SGBD e outras ferramentas adquiridas ou desenvolvidas e

SEDEACT202500021A

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1985

utilizadas pela Infraero;

2.1.26. Atuar na resolução de incidentes e problemas envolvendo SGBD e servidores administrados pela Gerência de Suporte e Infraestrutura, promovendo o restabelecimento dos serviços;

2.1.27. Auxiliar na Implantação de projetos de tecnologia para o ambiente de rede;

2.1.28. Auxiliar no planejamento da arquitetura para atendimento de demandas de gerenciamento de serviços de TI, relacionados à rede TCP/IP;

2.1.29. Avaliar o desempenho de aplicações que rodam na Rede Infraero;

2.1.30. Avaliar relatórios gerados por monitores de desempenho de SGDB, servidores de aplicações, servidores web, servidores de catálogo, ferramentas de gerência e de monitoração;

2.1.31. Avaliar relatórios técnicos e pareceres emitidos por outras áreas e equipes, no tocante a SGDB, servidores de aplicações, servidores web, servidores de catálogo, ferramentas de gerência e de monitoração;

2.1.32. Configurar acesso a Sites de Internet;

2.1.33. Configurar acesso remoto à rede;

2.1.34. Configurar estrutura de arquivamento Local;

2.1.35. Controlar o espaço em disco ocupado pelos arquivos básicos do SGBD, servidores de aplicações, servidores web, servidores de catálogo, ferramentas de gerência e de monitoração;

2.1.36. Criar e configurar ambiente de processamento;

2.1.37. Criar e manter os ALIAS dos catálogos de usuários, de acordo com normas de padronização e orientação da Infraero;

2.1.38. Criar, configurar e manter ambiente em cluster;

2.1.39. Disponibilizar arquivos em desenvolvimento;

2.1.40. Disponibilizar arquivos em homologação;

2.1.41. Disponibilizar arquivos em produção;

2.1.42. Documentar a configuração de servidores de aplicações, servidores web,

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SEDEACT202500021A

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1986

servidores de catálogo, ferramentas de gerência e de monitoração, ferramentas e utilitários desenvolvidos ou adquiridos pela Infraero e por ela utilizados;

2.1.43. Elaborar e administrar rotinas de manutenção ("Backup", "Restore", "Rotate de logs", "Tunning" etc.) de todos os servidores administrados pela equipe de suporte (aplicação, web, catálogo, ferramentas de gerência, monitoração, etc.);

2.1.44. Elaborar notas técnicas para orientação quanto às melhores práticas de utilização do SGDB, servidores de aplicações, servidores web, servidores de catálogo, ferramentas de gerência e de monitoração;

2.1.45. Executar a instalação de cliente de antivírus nos servidores corporativos, através de processo automático e manual, mantendo-os atualizados;

2.1.46. Garantir a disponibilidade dos softwares, observando a localização, distribuição e desempenho de seus componentes, sejam eles arquivos, tabelas, parâmetros, bibliotecas, LOG ou banco de dados;

2.1.47. Gerenciar e acompanhar o desempenho de máquinas virtuais;

2.1.48. Implantar, administrar e configurar solução para consolidação de logs do ambiente virtualizado, serviços e dispositivos de rede;

2.1.49. Implantar, administrar, configurar, operar e manter ambiente virtualizado de alta disponibilidade de 62 servidores de rede físicos e em média de 820 (oitocentos e vinte) máquinas virtuais;

2.1.50. Identificar, documentar e manter controle sobre as ocorrências de falhas no sistema operacional do SGBD, nos servidores de aplicações e em seus componentes, servidores web e seus componentes, servidores de diretório/catálogo e seus componentes, monitores de performance e demais ferramentas de apoio;

2.1.51. Implementar customizações nos monitores de SGDB, servidores de aplicações servidores web, servidores de catálogo, ferramentas de gerência e de monitoração;

2.1.52. Indicar a necessidade de ajustes dos SGBD (tunning) e servidores de aplicações, utilizando para isto as ferramentas próprias para cada um dos produtos;

2.1.53. Inicializar ou interromper aplicações, ferramentas, utilitários, SGBD, servidores de aplicação, servidores web, servidores de catálogo/diretório e demais software e hardware em todos os ambientes, quando autorizado pela Infraero;

2.1.54. Instalar e configurar máquinas virtuais;

2.1.55. Instalar e configurar os sistemas operacionais;

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SEDEACT202500021A

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1987

2.1.56. Instalar e manter o parque de armazenamento (storage);

2.1.57. Instalar, configurar, gerenciar e monitorar Servidores;

2.1.58. Manter a infraestrutura de rede e instalar ou acompanhar a instalação de hardware e software;

2.1.59. Manter as fontes das estruturas de dados (dicionários, catálogos e diretórios etc.) e de seus objetos nos ambientes de TI da Infraero, em conformidade com o projeto definido;

2.1.60. Manter as PROCEDURES de apoio às atividades das áreas de homologação e desenvolvimento;

2.1.61. Manter dados de crescimento do uso de recursos computacionais;

2.1.62. Manter e atualizar as informações de servidores de aplicações, servidores web, servidores de catálogo, ferramentas de gerência e de monitoração;

2.1.63. Manter os Sistemas Operacionais disponíveis;

2.1.64. Montar e/ou instalar equipamentos em rack;

2.1.65. Participar da elaboração de cronograma de instalação dos sistemas operacionais e servidores relacionados ao ambiente de TI da Infraero;

2.1.66. Participar da elaboração de projetos e normativos referentes aos ambientes de infraestrutura;

2.1.67. Participar da elaboração e implementar a parametrização relacionada com a performance dos sistemas operacionais, de forma a assegurar os níveis de serviços acordados;

2.1.68. Propor a implementação de soluções tecnológicas para infraestrutura;

2.1.69. Sinalizar pontos de contenção e consumo excessivo de recursos, subsidiando as demais áreas a promoverem ajustes em suas aplicações;

2.1.70. Administração, configuração e sustentação e suporte a Servidores, operando em ambiente computacional virtualizado, VMWare VCenter e VShpere na versão 7.0;

2.1.71. Administração, configuração e sustentação de Storage & Archive, em ambiente computacional constituído de SAN (Storage Área Network) e NAS (Network Attached Storage), composta por solução de armazenamento corporativa

SEDEACT202500021A

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1988

(storage) com capacidade total de armazenamento de 350 TB com implementação de políticas de backup e restore utilizando a ferramenta Simpana Commvault;

2.1.72. AD - Active Directory:

2.1.72.1. Criar usuário;

2.1.72.2. Alterar dados de usuário;

2.1.72.3. Manter, alterar, excluir;

2.1.72.4. Bloquear/desbloquear;

2.1.72.5. Migrar;

2.1.72.6. Fazer suporte ao sistema;

2.1.72.7. Criar conta e grupo de distribuição do Exchange;

2.1.72.8. Criar conta e grupo de distribuição do Lotus Domino.

2.1.73. Office 365

2.1.73.1. Preparar, manter, alterar, excluir pacotes de instalação.

2.1.73.2. Preparar, manter, alterar, excluir pacotes de atualização.

2.1.73.3. Acompanhar incidentes;

2.1.74. Conta de rede:

2.1.74.1. Gerenciar Contas corporativas;

2.1.74.2. Criar, manter e dar permissão;

2.1.74.3. Criar e manter conta da Internet somente;

2.1.74.4. Criar e manter conta de e-mail somente;

2.1.74.5. Criar e manter de conta Windows somente;

2.1.74.6. Configurar conta de administrador local;

2.1.74.7. Criar, manter e controlar acesso a pastas de Rede;

2.1.74.8. Criar e manter grupo de e-mail;

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SEDEACT202500021A

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1989

2.1.74.9. Cadastrar, configurar, permitir e acessar remotamente as câmeras;

2.1.74.10. Executar nada consta (bloquear contas de rede, e-mail e internet ou transferir de localidade).

2.1.75. Consolidação de Dados:

2.1.75.1. Fazer criação de Web Services;

2.1.75.2. Criar e manter base de dados de itens de configuração;

2.1.75.3. Elaborar relatórios de desempenho, analíticos e gerenciais;

2.1.75.4. Extrair e transformar dados de diversos sistemas para cargas em ambientes de banco de dados;

2.1.75.5. Formular e implantar processos para correção de desvios na operação e monitoramento;

2.1.75.6. Gerar o DAT- Documento de Ambiente Tecnológico da Infraero - que contém os componentes (Itens de Configuração) que caracterizam o ambiente tecnológico da DATI;

2.1.75.7. Integrar funcionalidades de registro de indisponibilidade, abertura de incidências e chamados;

2.1.75.8. Programar scripts.

2.1.75.9. Administrar e gerenciar servidores System Center Configuration Manager 2019 (SCCM);

2.1.75.9.1. Configurar, gerenciar e monitorar o inventário de hardware e software e use o Asset Intelligence e a medição de software;

2.1.75.9.2. Identificar e configurar o método mais apropriado para distribuir e gerenciar o conteúdo usado para implantações;

2.1.75.9.3. Distribuir, implantar e monitorar aplicativos para usuários e sistemas gerenciados;

2.1.75.9.4. Gerenciar itens de configuração, linhas de base e perfis para avaliar e definir configurações de conformidade e acesso a dados para usuários e dispositivos;

SEDEACT202500021A

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1990

2.1.75.9.5. Implementar o Endpoint Protection para PCs gerenciados

2.1.75.9.6. Customização e distribuição de pacotes de instalação de software;

2.1.75.9.7. Criação, customização e distribuição de imagens de sistema operacional;

2.1.75.9.8. Implantar e gerenciar o cliente do Configuration Manager;

2.1.75.9.9. Gerenciar e manter um site do Configuration Manager;

2.1.75.9.10. Configurar e criar um ponto de serviços de relatórios;

2.1.75.9.11. Configurar e criar limites e descoberta de recursos;

2.1.75.9.12. Configurar e criar coleções de usuários e dispositivos;

2.1.75.9.13. Configurar o monitoramento do status do cliente.

2.1.75.10. Administrar e gerenciar servidores BIGIP - F5;

2.1.75.11. Administrar e gerenciar servidores de HyperConvergencia Nutanix (Hyperconvergend Infraestructure; AOS, Prism Central, AHV, Nutanix Move, Nutanix Files, Nutanix Cloud Infrastructure (NCI) Ultimate e Nutanix Cloud Manager (NCM) Starter);

2.1.75.12. Administrar e gerenciar servidores VMWare (Vmware vCenter Server);

2.1.75.13. Administrar e gerenciar servidores de VDI Citrix (Citrix Virtual Apps and Desktops, Citrix ADC);

2.1.75.14. Administrar e gerenciar servidores de storage EMC;

2.1.75.15. Administrar e gerenciar servidores de Cluster Microsoft RDS (RD Virtualization Host, RD Session Host, RD Connection Broker, RD Web Access, RD Licensing, RD Gateway);

2.1.75.16. Administrar e gerenciar servidores de Cluster SQL Server (Cluster Failover e Always on);

2.1.75.17. Administrar e gerencia Nuvem Microsoft Azure (Microsoft 365, Azure AD Connect etc);

2.1.75.18. LINUX - Instalação, Configuração e Implementação de SO;

SEDEACT202500021A

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1991

2.1.75.19. Gerenciamento de Servidores Linux;

2.1.75.20. Manutenção de Servidores Linux;

2.1.75.21. Criação de templates de SO agilizando o processo de instalação;

2.1.75.22. Diagnóstico Hardware;

2.1.75.23. Manutenção Preventiva e Corretiva;

2.1.75.24. Monitoramento e sistema de alerta;

2.1.75.25. Implementar soluções baseadas em tecnologia Linux:

2.1.75.26. Proxy Squid;

2.1.75.27. Instalações de serviços php, apache, httpd para aplicações WEB;

2.1.75.28. Soluções de orquestração de Linux, como Ansible;

2.1.75.29. Solução de containers, Docker, Kubernets e Rancher;

2.1.75.30. Apoio na monitoração Zabbix e Grafana;

2.1.75.31. Gerenciamento de permissões e proprietários de arquivos e diretórios;

2.1.75.32. Instalação de pacotes solicitados (netstat, telnet, snmp,etc);

2.1.75.33. Administração de Servidores - Proxy - "Squid";

2.1.75.33.1. Criar Regras (ACLs);

2.1.75.33.2. Manter, alterar e excluir regras;

2.1.75.33.3. Bloquear e desbloquear sites;

2.1.75.33.4. Troubleshooting através logs;

2.1.75.33.5. Criação de scripts para facilitação de gerenciamento da solução;

2.1.75.33.6. Alterar perfis de acesso para usuários;

2.1.75.34. Configurações em discos e partições:

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SEDEACT202500021A

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1992

2.1.75.34.1. Adição de discos em servidores Linux;

2.1.75.34.2. Aumento de espaço em disco LVM;

2.1.75.34.3. Formatação de discos;

2.1.75.34.4. Pontos de montagem;

2.1.75.34.5. Montagens de novas partições;

2.1.75.34.6. Configuração de Fstab;

2.1.75.35. Instalação do Boot Manager (GRUB);

2.1.75.36. Confecção Shells e Shell Scripting;

2.1.75.37. Configuração de interfaces de Usuários e Desktops;

2.1.75.38. Configurações de Segurança:

2.1.75.38.1. Manter SO atualizado;

2.1.75.38.2. Instalação de soluções e pacotes de segurança;

2.1.75.38.3. Aplicar resolução de patch de segurança;

2.1.75.38.4. Proteger dados criptografados;

2.1.75.39. Documentar soluções e procedimentos, difundindo o conhecimento nos times.

2.1.75.40. Criar roteiros de execução de orquestração de processos;

2.1.75.41. Avaliar processos possíveis de automação e administração de ferramentas;

2.1.75.42. Configuração e Administração VMware:

2.1.75.42.1. Instalação e Configuração de hosts ESXi;

2.1.75.42.2. Deploy e Configuração de Servidores no vCenter(vSphere);

2.1.75.42.3. Criar e gerenciar Datastores;

2.1.75.42.4. Criar snapshots;

SEDEACT202500021A

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1993

2.1.75.43. Configuração e Administração de máquinas virtuais e ambiente virtualizado (vmware, nutanix):

2.1.75.43.1. Instalação e Configuração em ambiente virtualizado;

2.1.75.43.2. Deploy e Configuração de servidores virtuais;

2.1.75.43.3. Criar e gerenciar files shares em ambiente virtualizado;

2.1.75.43.4. Criar e configurar Datastore em máquinas virtuais;

2.1.75.43.5. Criar e gerenciar Redes no ambiente virtualizado;

2.1.75.43.6. Criar e Gerenciar Isos Files no ambiente virtualizado;

2.1.75.44. Realizar relatórios de disponibilidade dos serviços;

2.1.75.45. Administrar e gerenciar protocolos de armazenamento virtual iSCSI, NFS e Fiber Channel, MULTIPATHING. Storage Dell/EMC, Storage HP;

2.1.75.46. Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores Linux reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;

2.1.75.47.

2.1.76. **Célula: Servidores - Arquitetura Windows e Linux:**

2.1.76.1. Gerenciar os serviços das aplicações WEB;

2.1.76.2. Executar implementação de serviços WEB nos ambientes DEV. HML e PRD;

2.1.76.3. Executar Deploy das aplicações WEB;

2.1.76.4. Analisar as particularidades do sistema;

2.1.76.5. Propor arquitetura do sistema;

2.1.76.6. Elaborar Projeto Arquitetural;

2.1.76.7. Realizar análise de código;

2.1.76.8. Propor soluções corporativas.

SEDEACT202500021A

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1994

2.1.76.9. Priorizar e acompanhar a execução das demandas destinadas à área de Desenvolvimento, Homologação e Produção;

2.1.76.10. Garantir a disponibilidade e a continuidade dos serviços em Produção;

2.1.76.11. Analisar frequentemente os riscos à estabilidade das aplicações;

2.1.76.12. Analisar o impacto de mudanças ao ambiente em produção.

2.1.76.13. Criar Documentação das aplicações e arquitetura do ambiente.

2.1.76.14. Análise de impacto e modificações de projeto na infraestrutura existente;

2.1.76.15. Suportar novas soluções;

2.1.76.16. Desenvolver padrões corporativos para garantir compatibilidade e integração de vários fornecedores e plataformas;

2.1.76.17. Manter uma biblioteca de documentação comum de procedimentos e configurações padronizados;

2.1.76.18. Construir visões de arquitetura para soluções de infraestrutura tecnológica que suportem as necessidades e transformações de negócio da empresa;

2.1.77. **Célula: Servidores - Sharepoint**

2.1.77.1. Gerenciamento das configurações de nível administrativo no Sharepoint;

2.1.77.2. Gerenciamento de Configurações internas de sites;

2.1.77.3. Configurações de Políticas de Compartilhamento externo;

2.1.77.4. Configurações de Controle de Acesso;

2.1.77.5. Criação de site;

2.1.77.6. Criação grupo de acesso ao site;

2.1.77.7. Criação de sub sites;

SEDEACT202500021A

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1995

2.1.77.8. Criação de lista ou biblioteca;

2.1.77.9. Liberar acesso administrativo ao site;

2.1.77.10. Corrigir problema de acesso;

2.1.77.11. Definição de limites de armazenamento em sites;

2.1.77.12. Gerenciamento das configurações do One Drive;

2.1.77.13. One Drive - Definição de limite de armazenamento padrão para usuários;

2.1.77.14. One Drive - Definição de retenção padrão para usuários excluídos;

2.1.77.15. One Drive - Sincronizar Gerenciar configurações de sincronização do OneDrive e do SharePoint;

2.1.77.16. OneDrive - Definição de limite de armazenamento padrão para usuários;

2.1.77.17. Aplicação de Política: Compartilhamento externo, O conteúdo pode ser compartilhado com, mais configurações de compartilhamento externo;

2.1.77.18. Gerenciamento dos serviços de conteúdo;

2.1.77.19. Serviços de conteúdo de sites;

2.1.77.20. Gerenciamento de repositório de termos;

2.1.77.21. Gerenciamento da Galeria de tipos de conteúdo;

2.1.77.22. Migração de sites;

2.1.77.23. Migração de bibliotecas de sites;

2.1.77.24. Migração de listas de sites;

2.1.77.25. Criação de listas;

2.1.77.26. Criação de bibliotecas;

2.1.77.27. Liberação de acessos administrativos;

2.1.77.28. Orientar os usuários final sobre a utilização do Sharepoint e

SEDEACT202500021A

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1996

Desenvolvimento interno.

2.1.77.29. Montagem de acesso a dados interno na Infraero pelo Power Gateway.

2.1.77.30. Orientar os usuários final sobre a utilização da Power Plataforma e desenvolvimento interno;

2.2. Célula: Mensageria e Colaboração:

2.2.1. Acompanhar a realização de eventos que envolva tecnologias de colaboração;

2.2.2. Administrar e gerenciar dispositivos de conexão de telefonia móvel e equipamentos endpoints, estações de trabalho e monitores remotos;

2.2.3. Administrar e gerenciar os servidores de correio, Colaboração (Lync) e mensageira (On Premise e Nuvem);

2.2.4. Configurar a plataforma de correio, colaboração e mensageira (On Premise e Nuvem);

2.2.5. Apoio a equipe N1 na configuração do serviço de mensageira e colaboração em dispositivo móvel;

2.2.6. Detectar problemas na plataforma de correio, colaboração e mensageira;

2.2.7. Apoio para enviar informes corporativos;

2.2.8. Fazer manutenção de contas nos serviços de correio, colaboração e mensageira em ambientes Microsoft Exchange (On Premise e Nuvem);

2.2.9. Integração de ferramentas de colaboração, telefonia e mensageria;

2.2.10. Verificar os servidores de correio eletrônico (Microsoft Exchange / IBM Lotus Notes);

2.2.11. Verificar roteamento das mensagens;

2.2.12. Correio Eletrônico, Colaboração e Mensageira (On Premise e Nuvem):

2.2.12.1. Criar Usuário;

2.2.12.2. Criar cotas de e-mail;

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SEDEACT202500021A

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1997

2.2.12.3. Manter contas (recuperação de ID, validação, re certificação, exclusão, bloqueio, atualização, recuperação de e-mail, aumento de capacidade, webmail etc.);

2.2.12.4. Fazer desbloqueio de e-mails (AntiSpam);

2.2.12.5. Criar conta e grupo de distribuição do Exchange;

2.2.12.6. Migrar contas (On Premise para Nuvem).

2.2.13. Office 365

2.2.13.1. Gerenciar licenças corporativas;

2.2.13.2. Manter e dar permissão;

2.2.13.3. Acompanhar incidentes;

2.2.14. Administrar, configurar, operar e manter o sistema de correio eletrônico (e-mail) Microsoft Exchange Server 2016 ou superior e Exchange Online, totalizando aproximadamente 1.500 caixas postais. Atuar na gestão de serviços complementares como relay de envio para aplicações e impressoras, serviço de mailing e demais funcionalidades relacionadas à infraestrutura de e-mail corporativo.

2.3. Célula: Backup

2.3.1. Planejamento de soluções de backup, definição de padrões, configurações e atendimento avançado de resolução de incidentes e problemas;

2.3.2. Administrar e suportar tape library e fitotecas Automatizadas: guardar, monitorar, gerenciar, transferir e catalogar as fitas;

2.3.3. Administrar e suportar ambiente de backup envolvendo 140 políticas;

2.3.4. Administração e gerenciamento de equipamentos robôs de backup.

2.3.5. Analisar logs diários de backup e restore;

2.3.6. Atender demandas de configuração de servidores e discos de armazenamento;

2.3.7. Administrar e suportar soluções de backup corporativo de arquivos, blocos de dados, máquinas virtuais, bancos de dados e correio eletrônico com uso de biblioteca de fitas

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SEDEACT202500021A

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1998

ou VTL (Virtual Tape Library) com backend de 350 TeraBytes;

2.3.8. Configurar serviços de rede nos servidores;

2.3.9. Elaborar rotinas de administração e políticas para Backup e restore de arquivos;

2.3.10. Execução e/ou monitoramento de rotinas batch.

2.3.11. Implementar e executar rotinas de expurgo de dados em disco e mídias de gravação;

2.3.12. Instalar e configurar a ferramenta de backup;

2.3.13. Instalar e configurar Agentes (MySQL, PostGres, Multiplataformas, Oracle, NetApp, etc.);

2.3.14. Instalar sistema operacional no servidor;

2.3.15. Realizar testes de backup e restore;

2.3.16. Restaurar arquivos físicos de banco de dados e de usuários;

2.3.17. Verificar periodicamente se todos os elementos necessários estão incluídos no processo de backup e realizar conferência de processo de restore quando solicitado pela contratante;

2.3.18. Propor soluções de cópia de segurança das informações digitais corporativas produzidas ou custodiadas;

2.3.19. Providenciar a criação e manutenção dos backups;

2.3.20. Configurar as soluções de backup;

2.3.21. Manter as unidades de armazenamento de backups preservadas, funcionais e seguras;

2.3.22. Definir os procedimentos de restauração e neles auxiliar;

2.3.23. Verificar diariamente os eventos gerados pela solução de backup, tomando as providências necessárias para remediação de eventuais falhas;

2.3.24. Tomar medidas preventivas para evitar falhas;

2.3.25. Reportar imediatamente ao setor a que está subordinado os incidentes ou erros que causem indisponibilidade ou impossibilitem a execução ou restauração de

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SEDEACT202500021A

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 1999

backups;

2.3.26. Gerenciar mensagens e registros de auditoria (LOGs) diários dos backups;

2.3.27. Disponibilizar informações que subsidiem as decisões referentes à gestão de capacidade relacionada aos backups;

2.3.28. Propor modificações visando ao aperfeiçoamento da Política de Backup e Recuperação de Dados;

2.3.29. Providenciar a execução dos testes de restauração.

2.3.30. Operar e manusear as unidades físicas de armazenamento Tape Library (TL) fitoteca, cópia auxiliar;

2.3.31. CFTV (Sede):

2.3.31.1. Auxiliar na vistoria de instalações e infraestrutura de rede;

2.3.31.2. Cadastrar câmeras;

2.3.31.3. Cadastrar usuários;

2.3.31.4. Instalar e configurar a ferramenta;

2.3.31.5. Restaurar vídeos;

2.3.31.6. Verificar a gravação de imagens e o funcionamento de câmeras.

2.4. Célula: Suporte e Logística:

2.4.1. Filas de Impressão;

2.4.2. Criar filas de impressão;

2.4.3. Manter filas de impressão;

2.4.4. Limpar filas de impressão diariamente e quando solicitado;

2.4.5. Excluir filas de impressão;

2.4.6. Identificar problemas;

SEDEACT202500021A

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2000

2.4.7. Permitir acesso;

2.4.8. Configurar servidores de impressão;

2.4.9. Instalar;

2.4.10. Instalar impressora de rede;

2.4.11. Criar IP para impressora da SEDE;

2.4.12. Baixar drivers na internet quando não temos nos servidores;

2.4.13. Verificar e retificar erro em Processamento/Rotina;

2.4.14. Reparar instalação.

2.4.15. Logística:

2.4.15.1. Apurar a utilização dos recursos de rede;

2.4.15.2. Emitir autorização de entrada e saída de equipamentos;

2.4.15.3. Pesquisar preços para aquisição de equipamentos e periféricos;

2.4.15.4. Controlar a distribuição de equipamentos;

2.4.15.5. Encaminhar material para depósito;

2.4.15.6. Mobilizar novos equipamentos/emplaquetamento;

2.4.15.7. Acompanhar a realização de provas de conceito;

2.4.15.8. Preparar a NFM - Devolução de equipamentos em garantia;

2.4.15.9. Preparar a documentação para envio de equipamentos via transportadora ou SEDEX entre outras;

2.4.15.10. Providenciar distribuição de ativos;

2.4.15.11. Providenciar documentação de ativos;

2.4.15.12. Solicitar e acompanhar documentação para atualização do desempenho.

2.4.16. Pastas Corporativas:

2.4.16.1. Alterar permissão de acesso;

SEDEACT202500021A

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2001

2.4.16.2. Configurar permissão;

2.4.16.3. Criar grupo AD;

2.4.16.4. Criar grupos locais no "Storage";

2.4.16.5. Criar novas estruturas;

2.4.16.6. Criar novas pastas;

2.4.16.7. Criar/Manter/Controlar acesso a pastas de Rede

2.4.16.8. Migrar/Trocar estrutura de gerência e novas gerências em conjunto com a equipe Servidores;

2.4.16.9. Restaurar pastas e arquivos recentes.

2.4.17. Pasta Corporativa / Servidor de Arquivos:

2.4.17.1. Criar usuário

2.4.17.2. Alterar dados de usuário;

2.4.17.3. Liberar e manter acesso wireless;

2.5. Célula: BI (Business Intelligence):

2.5.1. Administrar, gerenciar e atualizar os servidores de Relatório Power BI;

2.5.2. Administrar, gerenciar e criar processo de carga de ETL automatizado;

2.5.3. Administrar, gerenciar e criar visões/relatórios/dashboards no Microsoft Power BI;

2.5.4. Realizar levantamento de indicadores de performance (KPI);

2.5.5. Criar/Executar consulta AD-HOC;

2.5.6. Criar/Carregar visões multidimensionais (Cubos);

SEDEACT202500021A

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2002

2.5.7. Verificar qualidade dos dados migrados;

2.5.8. Criar, alterar, remover permissões aos relatórios/dashboards desenvolvidos;

2.5.9. Criar bases de dados de homologação conforme necessidade do projeto;

2.5.10. Administrar, gerenciar e atualizar procedures, triggers's e jobs em ambiente de homologação;

2.5.11. Administrar, gerenciar e atualizar jobs de automatização de rotinas ETL;

2.5.12. Utilização da solução de automação de tarefas multiplataforma "PowerShell" para extração de dados;

2.6. Célula: BD (Banco de Dados):

2.6.1. Administração e gerenciamento de equipamentos do banco de dados;

2.6.2. Realizar a instalação e configuração inicial do banco de dados;

2.6.3. Gerenciar permissões de utilização de dados dos usuários;

2.6.4. Manter os dados e informações do banco de dados sempre seguros e criptografados;

2.6.5. Realizar backups com frequência definida de acordo com cada negócio;

2.6.6. Monitorar o banco de dados quanto ao seu funcionamento, confiabilidade e integridade;

2.6.7. Realizar a recuperação de backup quando necessário, e fazer testes de recuperação a fim de certificar a integridade dos dados e das estruturas;

2.6.8. Otimizar o banco de dados para melhorar o seu desempenho;

2.6.9. Disponibilizar espaço em disco em bancos de dados de aplicações;

2.6.10. Modificar a estrutura do banco de dados;

2.6.11. Gerenciar e criar alertas de segurança;

SEDEACT202500021A

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2003

2.6.12. Monitorar se todas as rotinas e tarefas programadas foram realizadas com sucesso;

2.6.13. Dar assistência à equipe de desenvolvimento e de testes, visando a maximização e o bom desempenho do banco de dados;

2.6.14. Fazer a implantação do projeto de banco de dados;

2.6.15. Ter controle de acesso aos dados;

2.6.16. Configurar recursos do ambiente computacional;

2.6.17. Padronizar a nomenclatura de usuários e grupos;

2.6.18. Assegurar o desempenho máximo para consultas no banco de dados;

2.6.19. Ajudar a equipe de desenvolvimento e a equipe de testes a otimizar o uso e o desempenho do banco de dados;

2.6.20. Contatar o suporte técnico em caso de eventuais problemas;

2.6.21. Definir parâmetros de desempenho e disponibilidade do ambiente computacional;

2.6.22. Garantir o acesso ao banco de dados no maior tempo possível;

2.6.23. Garantir o máximo de desempenho para as consultas ao banco de dados;

2.6.24. Utilizar as boas práticas da tecnologia para que qualquer profissional qualificado entenda todas as configurações;

2.6.25. Confeccionar documentação de códigos e configurações;

2.6.26. Manter boa relação entre os meios interessados nos dados, fazendo uma análise do uso e do tempo de uso dos mesmos;

2.6.27. Propor melhorias nos ambientes de banco de dados;

2.6.28. Realizar testes e migração de Banco de Dados, definidos sob demanda;

2.6.29. Atualizar ou aplicar patches nos bancos de dados quando necessário;

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SEDEACT202500021A

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2004

3. Macrocélula: Redes e Segurança:

3.1. Célula: WAN

3.1.1. Acompanhar a ativação, desativação, alteração de velocidade e manutenção de circuitos de dados junto às operadoras de telecomunicações, registrando essa atividade em relatórios e controles e de ativos de rede;

3.1.2. Acompanhar a performance da rede, utilizando ferramentas de diagnóstico e desempenho como Netflow, Mirror, Sflow, SNMP entre outros, visando adotar ações pró-ativas;

3.1.3. Adotar procedimentos de gerenciamento de rede WAN e manutenção das ferramentas de gerência e respectivos servidores, bem como manter atualizada a base de dados das ferramentas;

3.1.4. Adotar procedimentos para a identificação de pontos de vulnerabilidade da rede de comunicação que possam afetar a disponibilidade e performance, adotando as ações cabíveis em seu âmbito de atuação;

3.1.5. Analisar a viabilidade técnico-operacional de novos projetos WAN;

3.1.6. Analisar desempenho de aplicações e de tendência de utilização de recursos para planejamento de capacidade de rede WAN e componentes, bem como sugestão de alternativas técnicas em caso de alteração de infraestrutura devido a problemas de desempenho ou alta utilização;

3.1.7. Aplicar PATCH de correção no software básico e produtos de software para redes;

3.1.8. Avaliar modelos de ambientes WAN com simulação em laboratório;

3.1.9. Analisar, testar e homologar novas técnicas e tecnologias de rede MPLS, dentre outros;

3.1.10. Configurar ativo de rede WAN;

3.1.11. Fazer backup manual das configurações de ativo;

3.1.12. Cadastrar ativos de rede em software de gerência;

3.1.13. Configurar, analisar, manter e armazenar os LOG dos serviços, servidores e equipamentos de rede;

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SEDEACT202500021A

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2005

3.1.14. Criar e configurar "dashboards" para gerenciamento de redes WAN;

3.1.15. Efetuar integração de ferramentas de Gerência de Rede;

3.1.16. Elaborar documentação para subsídios a estudos de viabilidade técnica;

3.1.17. Elaborar pareceres para subsídios de ateste técnico dos circuitos de comunicação;

3.1.18. Elaborar, controlar e manter atualizada documentação de rede e seus componentes (topologias, regras, padrões, instruções, rotinas, "layouts", "bayfaces", dentre outros);

3.1.19. Executar testes nos ativos de rede e circuitos de comunicação;

3.1.20. Gerenciar os links de interconexão da Rede WAN MPLS da Infraero;

3.1.21. Administrar, configurar, operar e manter redes corporativas WAN MPLS e redes locais VPN;

3.1.22. Homologar novas versões de sistema operacional básico de equipamentos de rede, quando solicitado pela Infraero;

3.1.23. Implementar e manter configurações de protocolos de rede;

3.1.24. Implementar novos ativos, serviços e recursos na REDE;

3.1.25. Administrar, sustentar e suportar ativos de rede configurados com o protocolo de autenticação TACACS+;

3.1.26. Instalar e configurar ativos de rede (HW e SW) em conformidade ao padrão definido;

3.1.27. Instalar e/ou acompanhar a instalação de qualquer hardware e software nos ambientes WAN e gerência de Rede;

3.1.28. Manter atualizado o cadastro de circuitos, equipamentos e softwares de comunicação;

3.1.29. Manter atualizado os controles e documentações de circuitos, equipamentos, cabeamento, softwares e demais componentes da rede;

3.1.30. Manter base de dados consistentes entre os softwares de gerência de redes;

3.1.31. Manter contatos técnicos com as demais unidades internas e externas à

SEDEACT202500021A

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2006

Infraero, com as quais existam links ou gateways de comunicação, visando sua permanente disponibilização;

3.1.32. Manter controle de todos os chamados junto aos fornecedores;

3.1.33. Registrar inoperâncias dos circuitos na base de dados para fins de ateste de serviços das operadoras;

3.1.34. Requisitar e acompanhar remotamente as manutenções na rede quando necessárias;

3.1.35. Resolver as ocorrências referentes à infraestrutura e softwares de rede de comunicação remotamente;

3.1.36. Substituir GBIC, SFP e transceivers;

3.1.37. Substituir módulos em switches modulares;

3.1.38. Testar circuitos de dados com pontas nas localidades;

3.1.39. Verificar aplicabilidade das Regras de Configuração de Dispositivos de Redes (switches e roteadores, dentre outros), indicando e sugerindo a realização de implementações necessárias junto às áreas técnicas da gerência de suporte;

3.1.40. Verificar, acompanhar e reportar NSR de fornecedores, provedores de serviços e operadoras.

3.1.41. Manter o ambiente, mapas e controles sempre atualizados;

3.1.42. Manter os servidores de gerenciamento e ativos de redes em conformidade com as normas de segurança vigentes;

3.1.43. Pesquisar e propor especificações técnicas de ativos de rede e materiais de infraestrutura;

3.1.44. Pesquisar padrões e propor adequação das Topologias Lógicas e Físicas;

3.1.45. Prestar suporte às mudanças de versão do software básico e produtos de software para redes;

3.1.46. Prestar suporte a rede WAN da Infraero;

3.1.47. Instalar e configurar listas de acesso ACL;

3.1.48. Manter listas de acesso ACL;

SEDEACT202500021A

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SIGA

3.1.49. Manter registro de todas as ocorrências envolvendo a rede de dados;

3.1.50. Prestar suporte às regras e padrões de configuração e ao plano de endereçamento;

3.1.51. Promover estudos visando à alteração de velocidade de circuitos da Infraero junto às Operadoras;

3.1.52. Participar da elaboração de projetos de gerenciamento para a rede LAN, WAN e WIFI da Infraero, atuando nas áreas de gerenciamento de falhas, performance, configuração, contabilização e segurança;

3.1.53. Qualificar tráfego de rede para fins de QoS, segurança, desempenho e engenharia de tráfego;

3.1.54. Mensurar da qualidade de serviço - QoS em redes comunicações MPLs;

3.1.55. Administrar, sustentar e suportar a rede de telecomunicações TCP/IP com Protocolo de Roteamento (OSPF, BGP e MPLS);

3.1.56. Instalar e configurar o roteamento dinâmico com OSPF e BGP: mudança de métricas, anúncio / remoção de redes e ativação e desativação de enlaces;

3.1.57. Manter as configurações de roteamento dinâmico com OSPF e BGP: mudança de métricas, anúncio / remoção de redes e ativação e desativação de enlaces.

3.1.58. Apoio na administração de rede de dados WAN com 8 roteadores na rede principal que envolvem 7 localidades distintas, e 7 roteadores na rede redundante, todos esses, principais e redundantes, utilizando protocolos OSPF e BGP com propostas de alterações e implementações em configurações, com alcance a redes LAN remotas a essas outras unidades da Infraero.

3.1.59.

3.2. Célula: LAN/WIFI:

3.2.1. Adotar procedimentos de gerenciamento de rede LAN e manutenção das ferramentas de gerência e respectivos servidores, bem como manter atualizada a base de dados das ferramentas;

3.2.2. Adotar procedimentos para a identificação de pontos de vulnerabilidade da rede de comunicação que possam afetar a disponibilidade e performance, adotando as ações cabíveis em seu âmbito de atuação;

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SEDEACT202500021A

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2008

3.2.3. Analisar a viabilidade técnico-operacional de novos projetos LAN;

3.2.4. Analisar desempenho de aplicações e de tendência de utilização de recursos para planejamento de capacidade de rede LAN e componentes, bem como sugestão de alternativas técnicas em caso de alteração de infraestrutura devido a problemas de desempenho ou alta utilização;

3.2.5. Aplicar PATCH de correção no software básico e produtos de software para redes;

3.2.6. Avaliar modelos de ambientes LAN com simulação em laboratório;

3.2.7. Atualizar firmware em Switchs;

3.2.8. Configurar ativo de rede LAN;

3.2.9. Administrar e suportar rede de dados LAN com aproximadamente 3.664 pontos ativos na sede, utilizando protocolos OSPF e 15 roteadores WAN com protocolo BGP;

3.2.10. Administrar, configurar e prestar suporte a equipamentos de Cisco, com 2 (dois) switches core, tecnologia Stack Wise Virtual, roteamento dinâmico, agregação de portas, features de segurança entre outras;

3.2.11. Administrar, configurar e prestar suporte a rede com equipamentos Huwareu, com 2 (dois) Chassis com roteamento dinâmico, agregação de portas e utilização de jumbos frames;

3.2.12. Administrar e suportar rede com equipamentos Huawei, com 70 (setenta) switches ethernet camada 3(três) com roteamento dinâmico e comutação camada 2(dois);

3.2.13. Administrar, configurar e prestar suporte a todo Fabric físico e lógico da rede SDN Cisco ACI, composta por 2(dois) switches Spines, 9(nove) switches Leafs e 3(três) servidores APIC's (Application Policy Infrastructure Controller) em cluster;

3.2.14. Verificar eventos no APIC para detecção prévia de falhas;

3.2.15. Elaborar rotinas proativas para a prevenção de falhas;

3.2.16. Criar, editar e excluir políticas de AEP (Attachable Entity Configuration), EPG (Endpoint Groups), Bridge domais, backup entre outros;

3.2.17. Administrar, configurar e prestar suporte a microsegmentação de redes através da criação de contratos no ACI;

SEDEACT202500021A

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2009

3.2.18. Administrar, configurar e prestar suporte ao DVS (Distributed Virtual Switch) VMware integrado ao ACI;

3.2.19. Gerenciar servidor Radius NPS para autenticação de todos os switches;

3.2.20. Fazer backup manual das configurações de ativo;

3.2.21. Cadastrar ativos de rede em software de gerência;

3.2.22. Configurar, analisar, manter e armazenar os LOG dos serviços, servidores e equipamentos de rede;

3.2.23. Criar e configurar "dashboards" para gerenciamento de redes LAN;

3.2.24. Alterar tabela de roteamento estático e criar interfaces de roteamento;

3.2.25. Atuar de forma preventiva na detecção de falhas e solucionar ocorrências, visando à disponibilidade dos serviços, recursos tecnológicos da rede de comunicação e sistemas operacionais;

3.2.26. Efetuar integração de ferramentas de Gerência de Rede;

3.2.27. Elaborar documentação para subsídios a estudos de viabilidade técnica;

3.2.28. Elaborar pareceres para subsídios de ateste técnico dos circuitos de comunicação;

3.2.29. Elaborar, controlar e manter atualizada documentação de rede e seus componentes (topologias, regras, padrões, instruções, rotinas, "layouts", "bayfaces", dentre outros);

3.2.30. Executar testes nos ativos de rede e circuitos de comunicação;

3.2.31. Disponibilizar "ranges" de endereçamento IP para novas demandas;

3.2.32. Homologar novas versões de sistema operacional básico de equipamentos de rede, quando solicitado pela Infraero;

3.2.33. Implementar e manter configurações de protocolos de rede;

3.2.34. Implementar novos ativos, serviços e recursos na REDE;

3.2.35. Instalar e configurar ativos de rede (HW e SW) em conformidade ao padrão definido;

SEDEACT202500021A

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2010

3.2.36. Instalar e/ou acompanhar a instalação de qualquer hardware e software nos ambientes LAN e gerência de Rede;

3.2.37. Manter atualizado o cadastro de circuitos, equipamentos e software de comunicação;

3.2.38. Manter atualizado os controles e documentações de circuitos, equipamentos, cabeamento, softwares e demais componentes da rede;

3.2.39. Manter base de dados consistentes entre os softwares de gerência de redes;

3.2.40. Manter contatos técnicos com as demais unidades internas e externas à Infraero, com as quais existam links ou gateways de comunicação, visando sua permanente disponibilização;

3.2.41. Manter controle de todos os chamados junto aos fornecedores;

3.2.42. Registrar inoperâncias dos circuitos na base de dados para fins de ateste de serviços das operadoras;

3.2.43. Requisitar e acompanhar remotamente as manutenções na rede quando necessárias;

3.2.44. Resolver as ocorrências referentes à infraestrutura e softwares de rede de comunicação remotamente;

3.2.45. Substituir GBIC, SFP e *transceivers*;

3.2.46. Substituir módulos em switches modulares;

3.2.47. Verificar aplicabilidade das Regras de Configuração de Dispositivos de Redes (switches e roteadores, dentre outros), indicando e sugerindo a realização de implementações necessárias junto às áreas técnicas da gerência de suporte;

3.2.48. Verificar, acompanhar e reportar NSR de fornecedores, provedores de serviços e operadoras;

3.2.49. Manter o ambiente, mapas e controles sempre atualizados;

3.2.50. Manter os servidores de gerenciamento e ativos de redes em conformidade com as normas de segurança vigentes;

3.2.51. Pesquisar e propor especificações técnicas de ativos de rede e materiais de infraestrutura;

3.2.52. Pesquisar padrões e propor adequação das Topologias Lógicas e Físicas;

SEDEACT202500021A

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2011

3.2.53. Prestar suporte às mudanças de versão do software básico e produtos de software para redes;

3.2.54. Prestar suporte a redes LAN da Infraero;

3.2.55. Instalar e configurar VLANs em Switch: Core, Distribuição e Acesso;

3.2.56. Manter VLANs em Switch: Core, Distribuição e Acesso;

3.2.57. Realizar estudos de novas VLANs em interfaces em ativos de acesso;

3.2.58. Instalar e configurar listas de acesso ACL;

3.2.59. Manter listas de acesso ACL;

3.2.60. Manter registro de todas as ocorrências envolvendo a rede de dados;

3.2.61. Prestar suporte às regras e padrões de configuração e ao plano de endereçamento;

3.2.62. Administração, implementação e gerenciamento em Redes LAN baseada em Sistemas Operacionais Windows Server 2018, 2012, 2016, 2019 e 2022 em ambiente com mais de 700 servidores Windows em produção;

3.2.63. Administrar o DHCP;

3.2.64. Analisar a viabilidade técnico-operacional de novos projetos WiFi;

3.2.65. Aplicar PATCH de correção no software básico e produtos de software para redes;

3.2.66. Configurar ativo de rede WiFi;

3.2.67. Fazer backup manual das configurações de ativo;

3.2.68. Cadastrar ativos de rede em software de gerência;

3.2.69. Configurar, analisar, manter e armazenar os LOG dos serviços, servidores e equipamentos de rede;

3.2.70. Criar e configurar "dashboards" para gerenciamento de redes WiFi;

3.2.71. Efetuar integração de ferramentas de Gerência de Rede;

SEDEACT202500021A

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2012

3.2.72. Elaborar documentação para subsídios a estudos de viabilidade técnica;

3.2.73. Elaborar pareceres para subsídios de ateste técnico dos circuitos de comunicação;

3.2.74. Elaborar, controlar e manter atualizada documentação de rede e seus componentes (topologias, regras, padrões, instruções, rotinas, "layouts", "bayfaces", dentre outros);

3.2.75. Executar testes nos ativos de rede e circuitos de comunicação;

3.2.76. Homologar novas versões de sistema operacional básico de equipamentos de rede, quando solicitado pela Infraero;

3.2.77. Implementar e manter configurações de protocolos de rede;

3.2.78. Implementar novos ativos, serviços e recursos na REDE;

3.2.79. Instalar e configurar ativos de rede (HW e SW) em conformidade ao padrão definido;

3.2.80. Instalar e/ou acompanhar a instalação de qualquer hardware e software nos ambientes WiFi e gerência de Rede;

3.2.81. Manter atualizado o cadastro de equipamentos e software de comunicação;

3.2.82. Manter atualizado os controles e documentações de circuitos, equipamentos, cabeamento, softwares e demais componentes da rede;

3.2.83. Manter base de dados consistentes entre os softwares de gerência de redes;

3.2.84. Manter contatos técnicos com as demais unidades internas e externas à Infraero, com as quais existam links ou gateways de comunicação, visando sua permanente disponibilização;

3.2.85. Manter controle de todos os chamados junto aos fornecedores;

3.2.86. Pesquisar e propor especificações técnicas de ativos de rede e materiais de infraestrutura;

3.2.87. Pesquisar padrões e propor adequação das Topologias Lógicas e Físicas;

3.2.88. Prestar suporte às mudanças de versão do software básico e produtos de software para redes;

3.2.89. Prestar suporte a rede WIFI da Infraero;

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SEDEACT202500021A

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2013

3.2.90. Instalar e configurar listas de acesso ACL;

3.2.91. Manter listas de acesso ACL;

3.2.92. Manter registro de todas as ocorrências envolvendo a rede de dados;

3.2.93. Prestar suporte às regras e padrões de configuração e ao plano de endereçamento;

3.3. Célula: Segurança:

3.3.1. Atuar no controle de segurança do tráfego entre redes interconectadas (rede Infraero e rede externa);

3.3.2. Analisar solicitações de acesso à rede;

3.3.3. Implementar de regras de acesso/bloqueio;

3.3.4. Implementar de políticas de acesso VPN (Virtual Private Network);

3.3.5. Atuar no controle de segurança contra intrusão na rede da Infraero;

3.3.6. Analisar os eventos críticos de IPS;

3.3.7. Realizar o tratamento de eventos críticos de IPS;

3.3.8. Implementar assinatura de IPS;

3.3.9. Atuar no controle de segurança das estações de trabalho da Infraero;

3.3.10. Realizar a limpeza da estação de trabalho infectada;

3.3.11. Atuar no controle de segurança no serviço de mensageria da Infraero;

3.3.12. Realizar análise da mensagem e tratar mensagem;

3.3.13. Apoiar na adoção de procedimentos de gerenciamento das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus e IDM, bem como realizar a manutenção das ferramentas de gerência e respectivos servidores e manter atualizada a base de dados das ferramentas;

3.3.14. Analisar a viabilidade técnico-operacional de novos projetos de IPS,

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SEDEACT202500021A

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2014

Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM, Certificação Digital dentre outros relacionados à Segurança da Informação;

3.3.15. Aplicar PATCH de correção no software básico e produtos de software das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus e IDM;

3.3.16. Analisar, testar e homologar novas técnicas e tecnologias das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e Certificação Digital, dentre outros;

3.3.17. Configurar, analisar, manter e armazenar os LOG dos serviços, servidores e equipamentos de segurança;

3.3.18. Elaborar documentação para subsídios a estudos de viabilidade técnica;

3.3.19. Elaborar pareceres para subsídios de ateste técnico das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e Certificação Digital, dentre outros;

3.3.20. Elaborar, controlar e manter atualizada documentação soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM, Certificação Digital e seus componentes (regras, padrões, instruções, rotinas, dentre outros);

3.3.21. Executar testes proativos nos ativos de rede de segurança de TI;

3.3.22. Homologar novas versões de sistema operacional básico de equipamentos de rede de segurança, quando solicitado pela Infraero;

3.3.23. Implementar novos ativos, serviços e recursos na REDE;

3.3.24. Instalar e configurar ativos de rede de segurança (HW e SW) em conformidade ao padrão definido;

3.3.25. Instalar e/ou acompanhar a instalação de qualquer hardware e software das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e Certificação Digital, dentre outros

3.3.26. Manter atualizado o cadastro de equipamentos e software das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e Certificação Digital, dentre outros;

3.3.27. Manter controle de todos os chamados junto aos fornecedores;

3.3.28. Registrar inoperâncias das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e Certificação Digital, dentre outros;

3.3.29. Requisitar e acompanhar remotamente as manutenções das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e Certificação Digital na rede quando necessárias;

SEDEACT202500021A

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SIGA

3.3.30. Verificar aplicabilidade das Regras de Configuração de Dispositivos de Segurança de Redes (IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM, dentre outros), indicando e sugerindo a realização de implementações necessárias junto às áreas técnicas da gerência de segurança de TI;

3.3.31. Pesquisar e propor especificações técnicas de ativos de rede e materiais de infraestrutura;

3.3.32. Pesquisar padrões e propor adequação das Topologias Lógicas e Físicas;

3.3.33. Administrar, configurar e monitorar ferramenta que realiza o serviço de Single Sign-on;

3.3.34. Prestar suporte técnico para as soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e Certificação Digital da Infraero;

3.3.35. Participar da elaboração de projetos para as soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM, Certificação Digital, dentre outras relacionada à Segurança da Informação da Infraero, atuando nas áreas de gerenciamento de incidentes, requisições de serviços, capacidade, disponibilidade, configuração e segurança;

3.3.36. Qualificar tráfego de rede para fins de QoS, segurança, desempenho e engenharia de tráfego;

3.3.37. Atualizar firmware dos equipamentos das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM e dentre outras relacionada à Segurança da Informação da Infraero;

3.3.38. Elaborar relatórios técnicos de ameaças e vulnerabilidades da rede da Infraero;

3.3.39. Elaborar relatórios técnicos de ocorrência de incidentes das soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM, Certificação Digital dentre outras relacionada à Segurança da Informação da Infraero;

3.3.40. Participar de Provas de Conceitos (POC) de novas soluções de TI;

3.3.41. Atuar de forma preventiva na detecção de intrusão na rede e solucionar ocorrências, visando à disponibilidade dos serviços, recursos tecnológicos da rede de comunicação e sistemas operacionais;

3.3.42. Atualizar licenças das ferramentas de segurança (IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus e IDM);

3.3.43. Atuar em conjunto com as áreas de monitoração no desenvolvimento de

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SEDEACT202500021A

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2016

soluções/customizações que auxiliem no trabalho das equipes técnicas;

3.3.44. Acompanhar o desempenho dos servidores de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus e IDM;

3.3.45. Montar e/ou instalar equipamentos em rack;

3.3.46. Propor e participar de implementação de soluções tecnológicas de segurança para infraestrutura;

3.3.47. Analisar, monitoramento e efetuar migração de soluções tecnológicas de segurança para infraestrutura.

3.3.48. Executar análises de vulnerabilidade de aplicações web;

3.3.49. Executar análises de vulnerabilidade em ativos de redes e servidores;

4. Macro célula: Operação e Monitoramento:

4.1. Célula: Operação:

4.1.1. Efetuar monitoramento e procedimentos de operação em rede padrão Ethernet/FastEthernet, topologias e protocolos de redes LAN, WAN e SAN, serviços de rede TCP/IP, tecnologia Microsoft, Linux e ativos/passivos de rede envolvidos (roteadores, switches, hubs etc);

4.1.2. Efetuar monitoramento de atividades críticas e linhas de comunicação (HstVoos, SmartStream, VoIP);

4.1.3. Monitorar todos os equipamentos que compõem a rede de dados (switches, impressoras, hubs, routers, firewalls, servidores);

4.1.4. Administrar e suportar ferramenta de monitoramento de sistemas e soluções de Tecnologia da Informação: ambiente Zabbix com 1.244 hosts com 52.505 itens;

4.1.5. Monitorar central de serviços Microsoft 365 e notificar incidentes;

4.1.6. Monitorar disponibilidade dos Sites Infraero e Infranet;

4.1.7. Acompanhar/concluir pendências de turnos anteriores;

4.1.8. Acionar os fornecedores de suporte e assistência técnica;

4.1.9. Notificar serviço de suporte a clientes e demais interessados de paradas de

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SEDEACT202500021A

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2017

serviços de rede;

4.1.10. Monitorar as condições ambientais da sala cofre, incluindo o funcionamento de todos os subsistemas, como equipamentos de ar-condicionado, sistema de detecção e combate a incêndio e de sistemas de suprimento de energia elétrica (nobreak);

4.1.11. Manter/organizar sala de operação, incluindo móveis, equipamentos centrais da rede e cabeamento;

4.1.12. Receber e tratar arquivos de conciliação bancária e cobrança (Banco do Brasil, Bradesco etc.);

4.1.13. Contatar suporte técnico dos bancos em caso de inoperância do gerenciador financeiro dos mesmos;

4.1.14. Atender usuário interno e prestadores de serviços.

4.1.15. Controlar entrada e saída de equipamentos da sala cofre em livro apropriado;

4.1.16. Atualizar o Livro de Ocorrência no final de cada turno;

4.1.17. Notificar a ocorrência de alarmes com solução de contorno em 1º nível (ver alarme, executar teste, executar script se houver, abrir chamado e acionar o provedor de solução).

4.1.18. Monitorar os serviços críticos de toda rede Infraero, onde causam impactos aos usuários finais (Siso, Sicoa, Teca, Gest, STVV, etc.);

4.1.19. Acompanhar e propor melhorias no ambiente de Data Center;

4.1.20. Controlar e acompanhar acesso ao ambiente de Data Center;

4.1.21. Prestar apoio na movimentação dos ativos do Data Center;

4.1.22. Acionar e acompanhar tratativas de incidentes das unidades de apoio da rede Infraero;

4.1.23. Executar plano de escalonamento e comunicação de acordo com os serviços impactados;

4.1.24. Administração, implantação, operação e monitoramento de serviços de TI, NOC (Network Operation Center), utilizando soluções de monitoramento de infraestrutura de serviços de TI e soluções de performance de aplicações como o ZABBIX;

SEDEACT202500021A

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2018

4.2. Célula: Produção:

4.2.1. Elaborar os acordos de níveis operacionais com os provedores de solução interno e externos da Infraero;

4.2.2. Operar servidores de rede e sistemas operacionais Windows 2003/2008/2012/2016 e 2022 Server, Linux e Free BSD, com no mínimo 20 controladoras de domínio geograficamente distribuídos;

4.2.3. Administrar, configurar, operar e manter sistemas operacionais em ambiente com mais de 100 (cem) servidores Linux;

4.2.4. Administrar e manter 150 servidores físicos X86 e X64;

4.2.5. Administrar e suportar o ambiente de Business Intelligence Power BI de produção, englobando as seguintes atividades:

4.2.6. Administrar e suportar solução de proxy cache SQUID;

4.2.7. Executar rotinas e procedimentos de resposta para alertas da console de gerenciamento, bem como anotar as ações adotadas;

4.2.8. Analisar logs de servidores e adoção de medidas de recuperação de serviços de rede;

4.2.9. Administrar e suportar solução para consolidação de logs; (Kibana, vRealize Log Insight)

4.2.10. Executar rotinas e procedimentos de operação;

4.2.11. Executar rotinas de backup/restore de arquivos;

4.2.12. Definir procedimentos de tratamentos de arquivos e carga em sistemas coorporativos;

4.2.13. Acompanhar execução de rotinas no sistema ERP SmartStream, incluindo o monitoramento, processamento (manhã e madrugada) e atualização de pagamentos recebidos (baixa de pagamentos dos bancos);

4.2.14. Acompanhar recuperação de circuitos (diagnóstico, troca de equipamentos);

4.2.15. Executar procedimentos de resposta para alertas de segurança;

4.2.16. Controlar cópias de segurança;

4.2.17. Executar monitoramento e procedimentos de operação em servidores

SEDEACT202500021A

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SIGA

diversos;

4.2.18. Executar procedimentos periódicos de verificação dos serviços de rede;

4.2.19. Gerenciar ferramentas de monitoramento distribuídas (Zabbix, Kibana e Cacti).

4.2.20. Apresentar relatórios de disponibilidade dos serviços críticos (Rede Wan, SISO, SICOA, GEST, STVV, Telefonia, entre outros.);

4.2.21. Registrar e apresentar problemas no Comitê de Causa Raiz (CCR);

4.2.22. Acompanhar as Requisições De Mudanças (RDM) apresentadas no Comitê Consultivo de Mudanças (CCM);

4.2.23. Elaborar comunicado de incidentes críticos dos Portais MICROSOFT 365 e AZURE DEVOPS para divulgação;

Perfis dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços:

SEDEACT202500021A

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SIGA

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SEDEACT202500021A

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2021

Perfil profissional	Quantidade de profissionais/mês	Macrocélula
Gerente de Projetos Sênior	1	Gestão do Contrato
Preposto Administrativo	1	Gestão do Contrato
Supervisor Especialista - Sênior	1	Infraestrutura
Supervisor Especialista - Sênior	1	Redes e Segurança
Supervisor Especialista - Pleno	1	Operação e Monitoramento
Especialistas de Suporte - Sênior	4	Operação e Monitoramento
Especialistas de Suporte - Pleno	11	Operação e Monitoramento
Especialista de Suporte Sênior (Cloud Computing)	1	Infraestrutura
Especialista de Suporte Sênior - WINDOWS	1	Infraestrutura
Especialista de Suporte Pleno - WINDOWS	1	Infraestrutura
Especialista de Suporte Sênior - LINUX	1	Infraestrutura
Especialista de Suporte Pleno - LINUX	1	Infraestrutura
Especialista de Suporte Sênior - SHAREPOINT	1	Infraestrutura
Especialista de Suporte Sênior- MENSAGERIA E COLABORAÇÃO	1	Infraestrutura
Especialista de Suporte Pleno- MENSAGERIA E COLABORAÇÃO	1	Infraestrutura
Especialista de Suporte Sênior- BANCO DE DADOS	2	Infraestrutura
Especialista de Suporte Sênior - BACKUP	1	Infraestrutura
Especialista de Suporte Pleno - BACKUP	1	Infraestrutura
Técnico de Suporte Sênior - Suporte e Logística	1	Infraestrutura
Técnico de Suporte Pleno - Suporte e Logística	1	Infraestrutura
Técnico de Suporte Júnior - Suporte e Logística	1	Infraestrutura
Especialista de Suporte Sênior - BUSINESS BI	1	Infraestrutura
Especialista de Suporte Pleno - BUSINESS BI	1	Infraestrutura
Especialista de Suporte Sênior - Arquitetura de Infraestrutura WINDOWS	1	Infraestrutura
Especialista de Suporte Sênior - Arquitetura de Infraestrutura LINUX	1	Infraestrutura

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SEDEACT202500021A

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2022

Especialista de Suporte Sênior - LAN/WIFI	1	Redes e Segurança
Especialista de Suporte Pleno - LAN/WIFI	1	Redes e Segurança
Especialista de Suporte Sênior - WAN	1	Redes e Segurança
Especialista de Suporte Sênior - Cloud Computing (Wan/Nuvem)	1	Redes e Segurança
Especialista de Suporte Sênior - Segurança	2	Redes e Segurança
Especialista de Suporte Pleno - Segurança	2	Rede e segurança
TOTAL	**47**	

Parque Computacional da INFRAERO:

A INFRAERO possui atualmente um parque computacional diversificado de equipamentos de informática, contemplando estações de trabalho, notebooks, servidores de rede (concentradores dos serviços corporativos), roteadores (trafegando dados e serviço VoIP), switches (core, distribuição e acesso), robôs de backup, storages, rede wireless (para acesso à Rede Corporativa de Dados da Infraero) e telefonia IP, além de outros equipamentos e serviços. A integração de todo esse conjunto, por meio da utilização de softwares, sistemas e aplicativos corporativos, permite a obtenção dos diversos serviços que interligam a comunicação e subsidiam os trabalhos dos usuários da Instituição. Muitas operações fundamentais para funcionamento da Infraero estão fortemente relacionadas e dependentes dos serviços disponíveis em sua Rede Corporativa de computadores, de maneira que a indisponibilidade desses serviços produzirá impacto direto sobre o seu desempenho institucional.

ATIVO	QUANTIDADE
INFRAERO SEDE	Quantidade
Estações de trabalho	Aproximadamente 1600 (maioria HP)
Estações de trabalho	Aproximadamente 10 (Apple)
Notebooks	Aproximadamente 21 (Lenovo, HP, Dell)
SERVIDORES FÍSICOS	
Dell	29
Nutanix	15
VMware	18
SERVIDORES VIRTUAIS	
VMWare	138
Nutanix	682

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SEDEACT202500021A

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2023

SERVIDORES DE APLICAÇÃO WEB	
JBoss, Wildfly, IIS, Apache e Tomcat	251
Rede LAN	
Cisco Catalyst 9500	02 chassis (Cisco);
Huawei CE6863E-48S6CQ	01 chassi (huawei);
Aruba-HPE 2930F-24G	03 (Aruba);
Lenovo - IBM	02 (Lenovo)
Switches de Acesso	61 chassis (Huawei)
Rede DataCenter	
Cisco Nexus 9332C	02 Chassis (Cisco);
Cisco Nexus 93180YC-FX	05 (Cisco);
Cisco Nexus 9348GC-FXP	04 (Cisco);
Cisco UCS C220 M5 Server	03 (Cisco);
Solução Corporativa de Backup - Fabricante: Commvault	
Infraero SEDE	Quantidade: 29
Servidores Backup	Capacidade: 233 TB
Balanceador de carga - MODELO: BIG-IP 2000	
Controladoras - SCS	2
Controladoras - SEDE Aeroporto	2
Storages / Hiperconvergência	
Nutanix	15
Nutanix Armazenamento	[NOVA SEDE]: Total Capacidade: 327.62 TiB [SEDE]: Total Capacidade 735.36 TiB
Controladoras	2
EMC/DELL - VNX5600	1
Controladoras	2
Discos: 24 shelves, 162 discos de 2TB, 191 discos de 600GB, totalizando 445TB (capacidade bruta).	Capacidade: 445TB
Rede Wireless	
Infraero SEDE - SCS	Quantidade
Software gerenciamento AirWAVE (Aruba HPE)	1
Software gerenciamento ClearPass. (Aruba HPE)	1
Wireless Switch - Fabricante: ARUBA	2
Access Point - Fabricante: ARUBA	21
Ed. Sede Aeroporto	Quantidade
Access Point - Fabricante: ARUBA	24
Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro -Santos Dumond (SBRJ)	Quantidade
Wireless Switch - Fabricante: HP	2

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SEDEACT202500021A

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2024

Access Point - Fabricante: HP	17
Rede WAN Corporativa MPLS (Principal e Redundante)	
CLARO	07
OI	05
INFOVIA	2
Links de acesso à Internet - Sede	
CLARO	01
ORBITEL	01
Links de acesso à Internet - Demais localidades	
Operadoras diversas (Rodonet, Brisanet, entre outras)	23
Segurança - Firewall	
Fortigates	15
Mikrotiks	17
Segurança - IPS	
Cisco Firepower	4
Segurança - VPN	
Túnel IPSEC - VPN	31

Atestamos, ainda, que a referida empresa atendeu às exigências contratuais estabelecidas, não havendo anotações que possam desaboná-la.

IV. VALOR GLOBAL

R$30.322.267,84 (trinta milhões e trezentos e vinte e dois mil e duzentos e sessenta e sete reais e oitenta e quatro centavos).

2. Atestamos ainda que, até o presente momento, a referida empresa atendeu às exigências contratuais estabelecidas.

ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO
ASSISTENTE I
COORDENAÇÃO DE PRODUÇÃO, SUPORTE E BANCO DE DADOS

SEDEACT202500021A

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2025

JOSE RENATO COUTO DE PONTES
GERENTE I
GERÊNCIA DE INFRAESTRUTURA DE TI

ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO
SUPERINTENDENTE I
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - Infraero
Endereço : SHIS, SETOR DE CONCESSIONÁRIAS E LOCADORAS, LT 5 AEROPORTO
CEP:71608050 BRASÍLIA-DF-BRASIL

NUP: 99927.052262/2025-31.
Assinado com senha por ANA CLAUDIA HABBEMA REVOREDO - 05/06/2025 às 10:33:09, ARMINDO RIEDEL DE OLIVEIRA MELLO FILHO - 05/06/2025 às 11:18:06 e JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 05/06/2025 às 13:49:01.
Documento Nº: 3163555-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3163555-587

SEDEACT202500021A

SIGA

TERMO DE CONTRATO **TC0042-PS/2022/0001**

INFRAERO 14 CENTRO CORPORATIVO

CONTRATANTE

EMPRESA BRASILEIRA DE INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA - INFRAERO
DEPENDÊNCIA: CENTRO CORPORATIVO/SEDE **CNPJ:** 00.352.294/0001-10
ENDEREÇO: SHIS, SETOR DE CONCESSIONÁRIAS E LOCADORAS, LT 5, EDIFÍCIO SEDE/AEROPORTO, BRASÍLIA/DF, CEP:71.608-050
REPRESENTANTE LEGAL: SILVIO ROBERTO DA COSTA CI nº 1476369 DGPC/GO CPF nº 310.544.981-72

CONTRATADA

NOME: GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA
CNPJ: 12.130.013/0003-26
ENDEREÇO: ST SCN, QUADRA 05, BLOCO A, Nº 50, SALA 502, ASA NORTE, BRASÍLIA/DF, CEP: 70715-900 **E-MAIL:** tatiane.araujo@globalweb.com.br, licita@globalweb.com.br **TELEFONE:** (61) 3426-3248
REPRESENTANTE LEGAL: Tatiane Araujo Pereira CI nº 41.644 OAB/DF CPF nº007.291.271-50

OBJETO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÍNUOS DE SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL E REMOTO AOS USUÁRIOS DAS SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, À INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E ÀS SOLUÇÕES CORPORATIVAS DE FORMA A GARANTIR O PLENO FUNCIONAMENTO DO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - TI NA SEDE, AEROPORTOS E DEMAIS PONTOS DE PRESENÇA DA INFRAERO.

PREÇO/VALOR DO CONTRATO

VALOR GLOBAL: R$ 13.669.999,80 (treze milhões e seiscentos e sessenta e nove mil e novecentos e noventa e nove reais e oitenta centavos)
VALOR MENSAL: R$ 455.666,66 (quatrocentos e cinquenta e cinco mil e seiscentos e sessenta e seis reais e sessenta e seis centavos)
REGIME DE CONTRATAÇÃO: Empreitada por Preço Global

PRAZO

VIGÊNCIA: 30 (trinta) meses **INÍCIO:** A partir da emissão da Ordem de Serviço Inicial

FONTE DE RECURSOS

RECURSOS: Recursos Próprios
CÓDIGOS ORÇAMENTÁRIOS: 001.311.05.038-1.20118-3

LICITAÇÃO VINCULADA, ANEXOS

LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 102/ADLI-5/SEDE/2021

TERMO DE REFERÊNCIA

PROPOSTA DE PREÇOS, DATADA DE 06/01/2022

Classif. documental	018.000

Assinado digitalmente por TATIANE ARAUJO PEREIRA - 06/04/2022 às 09:28:08.
Assinado com senha por SILVIO ROBERTO DA COSTA - 30/03/2022 às 15:02:25.
Documento Nº: 2442016-7996 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2442016-7996

SEDETCT202200056A

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2027

INFRAERO 15 CENTRO CORPORATIVO

LEGISLAÇÃO E NORMAS APLICÁVEIS AO CONTRATO

O PRESENTE CONTRATO REGER-SE-Á POR SEUS ANEXOS, CLÁUSULAS E CONDIÇÕES QUE SE SEGUEM E NORMAS EM VIGOR QUE LHE SÃO APLICÁVEIS, EM CONFORMIDADE COM O REGIME INSTITUÍDO PELA LEI Nº 13.303, DE 30 DE JUNHO DE 2016, E NOS TERMOS DA LEI Nº 12.846, DE 1º DE AGOSTO DE 2013, DA LEI COMPLEMENTAR Nº 123, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2006, NO QUE COUBER; DO DECRETO Nº 8.538, DE 06 DE OUTUBRO DE 2015; DO DECRETO Nº 8.945, DE 27 DE DEZEMBRO DE 2016; E DO REGULAMENTO INTERNO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA INFRAERO.

CONDIÇÕES CONTRATUAIS/GERAIS DO CONTRATO

AS CONDIÇÕES CONTRATUAIS/GERAIS SEDE-CAI-2022/12228 CORRESPONDEM AO ANEXO III DO PROCESSO LICITATÓRIO LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 102/ADLI-5/SEDE/2021 E SÃO PARTE INTEGRANTE DESTE CONTRATO.

O PROCESSO ADMINISTRATIVO RELATIVO AO PRESENTE CONTRATO É O SEDE-ADM-2022/00530.

SILVIO ROBERTO DA COSTA
SUPERINTENDENTE I

TATIANE ARAUJO PEREIRA
EXTERNO

SEDETCT202200056A

Assinado digitalmente por TATIANE ARAUJO PEREIRA - 06/04/2022 às 09:28:08.
Assinado com senha por SILVIO ROBERTO DA COSTA - 30/03/2022 às 15:02:25.
Documento Nº: 2442016-7996 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2442016-7996

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2028

CONDIÇÕES CONTRATUAIS – TC Nº 0042-PS/2022/0001

1. OBJETO, REGIME DE CONTRATAÇÃO, PREÇO E CÓDIGO ORÇAMENTÁRIO

1.1. CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÍNUOS DE SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL E REMOTO AOS USUÁRIOS DAS SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, À INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E ÀS SOLUÇÕES CORPORATIVAS DE FORMA A GARANTIR O PLENO FUNCIONAMENTO DO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - TI NA SEDE, NOS AEROPORTOS E DEMAIS PONTOS DE PRESENÇA DA INFRAERO

1.2. A contratação, objeto deste Contrato, será executada pelo regime de preço global;

1.3. O preço mensal contratual ajustado é de R$ 455.666,66 (quatrocentos e cinquenta e cinco mil, seiscentos e sessenta e seis reais e sessenta e seis centavos) e global, para o período de 30 (trinta) meses, de R$ 13.669.999,80 (treze milhões, seiscentos e sessenta e nove mil, novecentos e noventa e nove reais e oitenta centavos);

1.4. Nos termos do Inciso VIII, art. 69 da Lei 13.303/2016, este instrumento contratual vincula-se à Licitação nº 102/ADLI-5/SEDE/2021 e proposta de preços apresentada pelo licitante vencedor em 06/01/2022;

1.5. As despesas decorrentes da contratação do objeto deste Contrato correrão por conta de recursos próprios da CONTRATANTE, alocados no Código Orçamentário nº 001.31105.038-1.20118-3.

2. PRAZO CONTRATUAL E LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. O prazo contratual será de **30 (trinta) meses, contados a partir da data de expedição da Ordem de Serviço,** podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, como preconizado nos arts. 65 e 66 do REGULAMENTO, a critério e conveniência da CONTRATANTE, mediante lavratura de correspondente Termo Aditivo ou Apostilamento, desde que mantidas todas as condições que propiciaram a habilitação da CONTRATADA e a classificação de sua Proposta de Preços no feito licitatório, e autorizado formalmente pela autoridade competente, atendidos os seguintes requisitos:

a) quando os serviços forem prestados regularmente;

b) o CONTRATADO não tenha sofrido punição de natureza pecuniária por mais de 3 (três) vezes na Infraero, a cada período de 4 (quatro) meses, exceto a decorrente do não cumprimento do prazo de entrega da garantia contratual;

c) a Administração ainda tenha interesse na realização do serviço;

d) o valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração;

d.1) o valor do contrato será considerado vantajoso para a Administração quando for igual ou inferior ao estimado pela Administração para a realização de nova licitação.

SEDECAI202212228

Autenticado com senha por EDERSON LUIS HEIDMANN - 30/03/2022 às 13:59:51.
Documento Nº: 2454813-9451 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2454813-9451

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2029

e) Em havendo interesse por parte desta Administração, o presente contrato poderá ser prorrogado, exceto se houver manifestação formal da CONTRATADA, em até 180 dias do vencimento deste contrato, de que não aceita sua prorrogação.

2.2.1. Na hipótese do registro de aplicações de penalidade de que trata a alínea b do subitem 2.1 deste termo de contrato, eventual prorrogação contratual dar-se-á apenas por meio de Termo Aditivo.

2.2. A expedição da Ordem de Serviço somente se efetivará após a publicação do extrato deste Contrato no Diário Oficial da União (DOU);

2.3. Os serviços deverão ser prestados nos endereços, condições e prazos estabelecidas no item 3 do Termo de Referência, correndo por conta da CONTRATADA as despesas com os deslocamentos de seus profissionais.

3. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

3.1. A Nota Fiscal de Prestação de Serviços deverá ser apresentada à FISCALIZAÇÃO, mensalmente, entre os dias 23 a 25 do mês da prestação dos serviços, compreendendo do primeiro ao último dia do mês;

3.2. O pagamento mensal, inclusive o pertinente ao último mês, respeitadas as demais condições contratuais, será efetuado no 2º (segundo) dia útil após o dia 9 (nove) do mês subsequente ao da efetiva prestação dos serviços;

3.3. A documentação de cobrança não aceita pela FISCALIZAÇÃO será devolvida à CONTRATADA para as devidas correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de 12 (doze) dias úteis para pagamento a partir de sua reapresentação e assim sucessivamente;

3.3.1 O pagamento referente ao subitem precedente somente será processado nas quartas-feiras. Na eventualidade do 12º (décimo segundo) dia útil recair em outros dias da semana, o pagamento será processado na quarta-feira imediatamente subsequente;

3.3.2 não haverá antecipação de pagamento em razão do disposto na cláusula anterior;

3.3.3 a situação prevista no subitem 3.3.1 não caracterizará atraso no pagamento, tampouco qualquer direito a atualização dos valores devidos;

3.3.4 A devolução da documentação de cobrança não aprovada pela FISCALIZAÇÃO não servirá de motivo para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços ou deixe de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados, contratados e/ou fornecedores;

3.3.5 Eventuais acertos quanto a acréscimos ou supressões de valores deverão constar na Nota Fiscal de Prestação de Serviços do mês subsequente.

3.4. A CONTRATANTE, sem prejuízo de exercer outras prerrogativas contratuais, poderá sustar o pagamento de qualquer Nota Fiscal de Prestação de Serviços apresentada pela CONTRATADA, no todo ou em parte, nas situações relacionadas nos subitens de 3.4.1. a 3.4.5:

3.4.1. Execução parcial ou defeituosa dos serviços;

SEDECA|202212228

Autenticado com senha por EDERSON LUIS HEIDMANN - 30/03/2022 às 13:59:51.
Documento Nº: 2454813-9451 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2454813-9451

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2030

3.4.2. Existência de débito da CONTRATADA para com a CONTRATANTE, quer proveniente da execução do presente Contrato ou de obrigações ajustadas em outros instrumentos;

3.4.3. Não cumprimento de obrigação contratual, hipótese em que o pagamento ficará retido até que a CONTRATADA atenda à cláusula infringida;

3.4.4. Descumprimento pela CONTRATADA de obrigações avençadas com terceiros que, eventualmente, possam prejudicar a execução dos serviços ou a CONTRATANTE;

3.4.5. Paralisação dos serviços por culpa da CONTRATADA.

3.5. De conformidade com o que determina a Circular nº 3290, de 05/09/2005, do Banco Central do Brasil, a CONTRATADA deverá informar no documento hábil de cobrança o nome completo da pessoa jurídica ou física, o CNPJ ou CPF, nome do Banco, nº da Agência e nº da conta para depósito, pela CONTRATANTE, do crédito a que a CONTRATADA tem direito. Os dados retromencionados, obrigatoriamente, deverão ser da mesma pessoa física ou jurídica contratada;

3.6. Respeitadas as demais condições previstas nestas Condições Contratuais, em caso de atraso de pagamento motivado pela CONTRATANTE, o valor a ser pago será atualizado financeiramente desde a data prevista para o pagamento até sua efetivação, tendo como base o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA "*pro rata tempore*", mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$\mathbf{AF = [(1 + IPCA/100)^{N/30} - 1] \times VP}$$

onde:
AF = Atualização Financeira;
IPCA = Percentual atribuído ao Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo;
N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
VP = Valor da parcela a ser paga.

3.7. A CONTRATANTE fará a retenção, com repasse ao Órgão Arrecadador, de qualquer tributo ou contribuição determinada por legislação específica, sendo que a CONTRATANTE se reserva o direito de efetuá-la ou não nos casos em que for facultativo;

3.8. O pagamento pertinente a última parcela do preço mensal ajustado somente será liberado após a CONTRATADA ter cumprido integralmente todas as obrigações contratuais;

3.9. A CONTRATANTE, ocorrendo ordem judicial, expedida mediante "Mandado Judicial de Penhora de Crédito" reterá o valor determinado pelo Juiz e fará o correspondente depósito, comunicando o fato à CONTRATADA;

3.10. O presente Contrato se adequará de pronto às condições que vierem a ser baixadas pelo Poder Executivo ou Legislativo, no tocante à política econômica brasileira, se dela divergente.

3.11. Em caso de inadimplência pela CONTRATADA, com referência aos seus encargos fiscais, não será transferida a responsabilidade do pagamento à administração da CONTRATANTE, nem poderá onerar o objeto deste Contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a Contratante.

SEDECAI202212228

Autenticado com senha por EDERSON LUIS HEIDMANN - 30/03/2022 às 13:59:51.
Documento Nº: 2454813-9451 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2454813-9451

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2031

4. DO REAJUSTAMENTO DOS PREÇOS

4.1. Em caso de desequilíbrio da equação econômico-financeira, os preços poderão ser reajustados após o período de 12 (doze) meses, a contar da data de abertura da proposta prevista no instrumento convocatório, pela variação do índice IPCA, calculado mensalmente e publicado pelo IBGE, pela fórmula a seguir apresentada:

$$R = V \left[\frac{I - Io}{Io} \right]$$

Sendo:

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual do serviço a ser reajustado;

Io = Índice inicial - refere-se ao índice de custos do mês correspondente à data fixada para entrega da proposta, *pro rata* dia;

I = Índice relativo à data do reajuste, *pro rata* dia.

4.2. O reajuste será adotado, obrigatoriamente, como forma de compensação dos efeitos das variações inflacionárias, desde que decorrido 12 (doze) meses, a contar da data da apresentação da proposta;

4.3. Compete à CONTRATADA a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso de cada reajuste a ser analisado e aprovado pela CONTRATANTE, juntando-se a respectiva discriminação e memorial de cálculo do reajuste, e demais documentos comprobatórios do reajuste pleiteado.

5. ÓRGÃO DE FISCALIZAÇÃO

5.1. A FISCALIZAÇÃO representará a CONTRATANTE e terá as atribuições delegadas em Ato Administrativo específico e, ainda, as descritas nos subitens 5.1.1 a 5.1.9;

5.1.1. Agir e decidir em nome da CONTRATANTE, inclusive, para rejeitar os serviços executados em desacordo com os encargos constantes do Termo de Referência;

5.1.2. Certificar a documentação de cobrança correspondente, após constatar o fiel cumprimento dos serviços contratados e das demais condições contratuais;

5.1.3. Transmitir suas ordens e instruções por escrito, salvo em situações de urgência ou emergência, sendo, nestas hipóteses, reservado à CONTRATADA o direito de solicitar da FISCALIZAÇÃO, por escrito, a posterior confirmação de ordens ou instruções verbais recebidas;

5.1.4. Solicitar que a CONTRATADA, quando comunicada, afaste o seu empregado ou contratado, se for o caso, que não esteja cumprindo fielmente o presente Contrato;

5.1.5. Avaliar os serviços previstos neste Contrato, de acordo com os procedimentos constantes no Termo de Referência, com a aplicação das cominações previstas no Termo de Contrato, quando necessário;

SEDECA|202212228

Autenticado com senha por EDERSON LUIS HEIDMANN - 30/03/2022 às 13:59:51.
Documento Nº: 2454813-9451 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2454813-9451

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2032

5.1.6. Propor, nos termos contratuais, cominação(es) à CONTRATADA dando-lhe ciência do ato, por escrito, e comunicar a área de contratos da CONTRATANTE para que proceda a dedução da multa de qualquer crédito da CONTRATADA;

5.1.7. Instruir o(s) recurso(s) da CONTRATADA no tocante ao pedido de cancelamento de cominação(es), nos termos do subitem 9.3 destas Condições Contratuais;

5.1.8. Liberar os pagamentos somente após ter recebido da CONTRATADA os documentos relacionados nestas Condições Contratuais e desde que esta tenha cumprido as demais obrigações ajustadas neste Contrato;

5.1.9. Realizar, semestralmente, pesquisa, verificação e relatórios de avaliação e acompanhamento da CONTRATADA, exigindo documentação comprobatória da não existência de mão de obra forçada.

5.2. No exercício de suas atribuições fica assegurado à FISCALIZAÇÃO, sem restrição de qualquer natureza, o direito de acesso a todos os elementos e informações julgadas necessárias, relacionados com os serviços contratados.

6. DIREÇÃO TÉCNICA E PESSOAL DA CONTRATADA

6.1. A direção técnica e administrativa dos serviços, objeto deste Contrato, cabe à CONTRATADA, a qual responderá, na forma da lei, por qualquer imperfeição porventura constatada na sua execução;

6.1.1. A omissão, ainda que eventual, da FISCALIZAÇÃO no desempenho de suas atribuições, não eximirá a CONTRATADA da responsabilidade pela perfeita execução dos serviços contratados.

6.2. A CONTRATADA será representada por Preposto qualificado, o qual dirigirá os trabalhos e a representará legalmente, com amplos poderes para decidir, em seu nome, nos assuntos relativos aos serviços contratados;

6.2.1. A CONTRATADA comunicará prévia e expressamente à FISCALIZAÇÃO o nome do Preposto por ela indicado para ser aprovado pela CONTRATANTE; em caso de sua falta ou impedimento, o mesmo deverá ser substituído por outro, cujo nome será também comunicado, expressamente, à aprovação da FISCALIZAÇÃO.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. Além dos encargos de ordem legal e dos demais assumidos em outras cláusulas e documentos integrantes deste Contrato, e sem alteração do preço ajustado, obriga-se, ainda, a CONTRATADA a atentar às ações descritas nos subitens 7.1.1. a 7.1.18;

7.1.1 Manter, durante a vigência do presente Instrumento, as mesmas condições que propiciaram a sua habilitação e qualificação no processo licitatório, inclusive a sua situação de Regularidade Jurídica, Fiscal;

7.1.1.1 A INFRAERO verificará, trimestralmente a partir da expedição da Ordem de Serviço, a documentação de Regularidade Fiscal da CONTRATADA, mediante consulta *on line* ao SICAF ou apresentação, pela Contratada, das respectivas certidões, podendo ainda a

SEDECA|202212228

Autenticado com senha por EDERSON LUIS HEIDMANN - 30/03/2022 às 13:59:51.
Documento Nº: 2454813-9451 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2454813-9451

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2033

Fiscalização consultar por meio eletrônico (*internet*), para comprovação da real situação da CONTRATADA;

7.1.1.2 Constatada a irregularidade nas condições de habilitação, a FISCALIZAÇÃO deverá adotar os seguintes procedimentos:

7.1.1.2.1 Notificar a CONTRATADA sobre a ocorrência em questão, dando-lhe o prazo de 5 (cinco) dias úteis para regularizar a situação ou apresentar defesa escrita, sob pena de aplicação da penalidade de multa de 1% do valor global do contrato;

7.1.1.2.2 Aplicada a punição do subitem anterior, em caso de não acolhimento das razões da CONTRATADA, esta terá um prazo improrrogável de 45 (quarenta e cinco) dias corridos para regularizar sua situação, sob pena de dobra da multa por força de reincidência, bem como rescisão unilateral do contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento contratual;

7.1.1.2.3 Caso a CONTRATADA regularize sua situação, havendo novo exame das condições de regularidade e a CONTRATADA apresente o mesmo problema, o processo descrito nos subitens 7.1.1.2.1 e 7.1.1.2.2 ocorrerá novamente, com aplicação da multa em dobro;

NOTA: A não apresentação de qualquer documento de obrigação da CONTRATADA, na data aprazada, não a desobriga do fiel cumprimento deste Contrato e nem a desonera de qualquer obrigação.

7.1.2 Executar os serviços objeto deste Contrato em conformidade com o Termo de Referência e, ainda, observar as instruções emitidas pela FISCALIZAÇÃO;

7.1.3 Inteirar-se, junto à FISCALIZAÇÃO, dos detalhes de entrada e saída, nas áreas de execução dos serviços, dos equipamentos, materiais e demais pertences de sua propriedade, adotando as medidas de segurança exigidas;

7.1.4 Manter no recinto do local da prestação dos serviços um livro denominado "Diário de Ocorrência", onde serão registrados pelas partes CONTRATANTES quaisquer fatos relativos aos serviços contratados. Os registros feitos receberão o visto do preposto da CONTRATADA e da FISCALIZAÇÃO e servirão para subsidiar a avaliação dos serviços prestados;

7.1.4.1 O livro “Diário de Ocorrência” de que trata o subitem 7.1.4 fará parte integrante do processo de gestão de contrato em poder da CONTRATANTE.

7.1.5 Fornecer, a qualquer momento, todas as informações ou documentos impressos e digitalizados, de interesse para a execução dos serviços que a CONTRATANTE julgar necessárias conhecer ou analisar;

7.1.6 Facilitar o pleno exercício das funções da FISCALIZAÇÃO. O não atendimento das solicitações feitas pela FISCALIZAÇÃO será considerado motivo para aplicação das sanções contratuais. O exercício das funções da FISCALIZAÇÃO

SEDECA202212228

Autenticado com senha por EDERSON LUIS HEIDMANN - 30/03/2022 às 13:59:51.
Documento Nº: 2454813-9451 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2454813-9451

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2034

não desobriga a CONTRATADA de sua própria responsabilidade quanto à adequada execução dos serviços contratados;

7.1.7 Executar, às suas custas, os refazimentos dos serviços executados em desacordo com este Contrato e seus Anexos;

7.1.8 Responsabilizar-se pelas despesas decorrentes da rejeição de equipamentos, materiais, se for o caso, ou serviços pela FISCALIZAÇÃO e pelos atrasos acarretados por esta rejeição, de acordo com as disposições deste Contrato;

7.1.9 Responsabilizar-se durante a execução dos serviços contratados por qualquer dano que, direta ou indiretamente, ocasionar a bens da CONTRATANTE ou sob sua responsabilidade, ou ainda de terceiros, nas áreas de execução dos mesmos;

7.1.9.1 Constatado dano a bens da CONTRATANTE ou sob a sua responsabilidade ou, ainda, a bens de terceiros, a CONTRATADA, de pronto, os reparará ou, se assim não proceder, a CONTRATANTE lançará mão dos créditos daquela para ressarcir os prejuízos de quem de direito.

7.1.10 Restringir ao interior da área designada pela CONTRATANTE, quando necessário, a estocagem e a guarda de materiais e equipamentos a serem utilizados na execução dos serviços, se for o caso;

7.1.11 Proceder, por sua conta, a retirada dos materiais e equipamentos de sua propriedade da área que lhe for designada pela CONTRATANTE, após o encerramento, resilição ou rescisão deste Contrato, se for o caso;

7.1.12 Sujeitar-se ao horário de trabalho que a CONTRATANTE adotar ou determinar, de acordo com as suas conveniências ou as necessidades dos serviços, sendo a alteração comunicada pela FISCALIZAÇÃO com uma antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas da data fixada para o início dos mesmos;

7.1.13 Suspender, imediatamente, o uso de materiais e/ou equipamentos impugnados pela FISCALIZAÇÃO, retirando-os dos locais de execução dos serviços;

7.1.14 Manter atualizadas, junto aos órgãos competentes, as inscrições/registros específicos que a legitime a exercer os serviços objeto do presente Contrato, bem assim a contratar com a Administração Pública;

7.1.14.1 Em se tratando de Sociedade Anônima, apresentar, também, os documentos de eleição de seus Gestores e nova composição societária.

7.1.14.2 Os documentos relacionados no subitem 7.1.14 devem ser mantidos na CONTRATANTE, sempre atualizados.

7.1.15 Abrir, no prazo de até 60 (sessenta) dias corridos, na forma da lei, contados a partir da data de expedição da Ordem de Serviços, caso não esteja instalada na praça da localidade da prestação dos serviços, um escritório ou uma filial na localidade.

7.1.16 Apresentar, de imediato, à CONTRATANTE cópia autenticada de toda alteração efetivada em seu Contrato Social, bem assim dos documentos de identificação pessoal dos Sócios ou Cotistas, Gestores e/ou Representantes (Carteira de

SEDECA|202212228

Autenticado com senha por EDERSON LUIS HEIDMANN - 30/03/2022 às 13:59:51.
Documento Nº: 2454813-9451 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2454813-9451

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2035

Identidade e Cartão de Identificação do Contribuinte) e do correspondente comprovante de residência;

7.1.17 Cumprir fielmente todas as obrigações assumidas neste Contrato e seus Anexos;

7.1.18 Nas contratações onde a obra ou serviço possam interferir na área de movimento ou na operacionalidade dos serviços aeronáuticos, afetar a zona de proteção do aeródromo, alterar a característica física e/ou operacional do aeroporto ou colocar em risco a segurança operacional do aeródromo, a Contratada deverá:

a) Ser membro ativo no trabalho de elaboração da AISO - Análise de Impacto sobre a Segurança Operacional e do PESO - Procedimentos Específicos de Segurança Operacional das Obras e Serviços, das obras e serviços a serem executados, nas áreas/condições indicadas acima, mediante projetos aprovados pela área/órgão competente e assumir as obrigações e responsabilidades de implantação de medidas mitigadoras que lhe forem atribuídas nesses processos, bem como os custos correspondentes;

b) Fornecer documentos, desenhos, plantas e informações necessárias a elaboração da AISO e do PESO;

c) Iniciar a obra ou serviço mediante a expressa aceitação do Informativo de Obras e Serviços de Manutenção - IOS pela Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, com atendimento das medidas para eliminação ou mitigação dos riscos definidas nos Procedimentos Específicos de Segurança Operacional – PESO que forem de sua responsabilidade;

d) Disponibilizar empregados, prepostos e/ou contratados por meio de relação de pessoas a ser encaminhada ao Gestor do Contrato para participar de palestra de explanação da AISO e do PESO, simulação de resposta para retirada de equipamentos, simulação de evacuação de emergência, bem como outros treinamentos que forem requeridos pelo Operador Aeroportuário ou estabelecidos na AISO e no PESO conforme o Manual de Operações do Aeródromo – MOPS, arcando com os custos decorrentes;

e) Cumprir e fazer cumprir pelos seus empregados, prepostos e contratados as instruções de Segurança Operacional que forem expedidas pelo Operador Aeroportuário;

f) Observar requisitos de Segurança Operacional vigentes para todas as atividades operacionais do aeroporto, garantindo que a execução da obra ou serviço seja realizada de maneira segura em relação aos empregados, usuários da dependência e de terceiros, tomando as seguintes precauções necessárias:

f.1) confeccionar e utilizar sistemas de isolamento, sinalização e iluminação das áreas de execução da obra ou serviço, de forma a atender os requisitos de segurança operacional do aeroporto, sendo que seu projeto deverá ser aprovado pelo Operador Aeroportuário;

f.2) os materiais a serem utilizados para isolamento, sinalização e iluminação relacionados à execução da obra ou serviço deverão ser frangíveis, fixados de maneira adequada e deverão ser submetidos à prévia aprovação do Operador Aeroportuário.

SEDECAI202212228

Autenticado com senha por EDERSON LUIS HEIDMANN - 30/03/2022 às 13:59:51.
Documento Nº: 2454813-9451 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2454813-9451

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2036

g) Relatar, a qualquer tempo, através de seu preposto ou da própria contratada as condições inseguras, que porventura existirem, ao Gestor do Contrato ou ao Responsável pelo Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional – SGSO do aeroporto;

h) Adotar materiais, métodos e tecnologias, nos processos operacionais, adequados à execução do objeto contratado, levando em consideração a segurança das operações do aeroporto e a legislação da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, submetendo à análise prévia e parecer do Responsável pelo SGSO do aeroporto;

i) As cláusulas de Segurança Operacional aqui apresentadas tratam de obrigações comuns à obra, serviço, fornecimento ou concessão de uso de área que possam intervir na área de movimento, afetar a zona de proteção do aeródromo, interferir na operacionalidade dos serviços aeronáuticos, alterar a característica física e/ou operacional do aeroporto ou colocar em risco a segurança operacional do aeródromo, não sendo limitadas a estas;

j) As cláusulas de Segurança Operacional específicas ao objeto deste edital estão dispostas no Termo de Referência ou Projeto Básico e são de cumprimento obrigatório.

k) Conhecer e cumprir, mediante consulta ao endereço: https://transparencia.infraero.gov.br/codigo-de-conduta-e-integridade/, o Programa de Integridade da Infraero

7.2. Se a CONTRATANTE relevar o descumprimento no todo ou em parte de quaisquer obrigações da CONTRATADA, tal fato não poderá liberar, desonerar ou de qualquer modo afetar ou prejudicar essas mesmas obrigações, as quais permanecerão inalteradas como se nenhuma omissão ou tolerância houvesse ocorrido;

7.3. Cumprir rigorosamente as NORMAS DE ENGENHARIA DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO, emanadas da legislação pertinente, especificamente as atividades consideradas de risco por parte do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho – SESMT da dependência da prestação dos serviços, apresentando a Ordem de Serviços de Segurança – (OSS), antes do início da prestação do serviço, observando, ainda, no que couber, o MANUAL da CONTRATANTE de PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO, cujo texto, na íntegra, encontra-se disponibilizado no seguinte endereço: http://licitacao.infraero.gov.br/portal_licitacao.

7.4. Apresentar mensalmente, acompanhando a Nota Fiscal/Fatura referente ao serviço mensal prestado, no setor responsável pela fiscalização do contrato, cópias autenticadas em cartório ou cópias simples acompanhadas de originais, dos seguintes documentos:

a) Certidão Negativa de Débito da Previdência Social – CND;

b) Certidão de Regularidade do FGTS-CRF;

c) Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

SEDECAI202212228

Autenticado com senha por EDERSON LUIS HEIDMANN - 30/03/2022 às 13:59:51.
Documento Nº: 2454813-9451 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2454813-9451

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2037

d) Certidão Negativa de Débitos das Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da CONTRATADA; e

e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas

7.5. Os documentos relacionados nas alíneas "a" a "d" do subitem anterior poderão ser substituídos, total ou parcialmente, por extrato válido e atualizado do SICAF.

7.6. Documentação adicional:

7.6.1. No prazo de 15 (quinze) dias, caso solicitado pelo fiscal do contrato:

a) Extratos de Informações Previdenciárias e de depósitos do Fundo de Garantia e Tempo de Serviço – FGTS de seus empregados, bem como quaisquer outros documentos que possam comprovar a regularidade previdenciária e fiscal da CONTRATADA;

b) Cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador o Órgão ou Unidade CONTRATANTE; cópia do(s) contracheque(s) assinado(s) pelo(s) empregado(s) de qualquer mês da prestação dos serviços ou ainda dos respectivos comprovantes de depósitos bancários;

c) Os comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale transporte, auxílio alimentação, etc.), a que estiver obrigada por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado;

d) Comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem previstos em lei;

e) Outros documentos que comprovem a regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária da CONTRATADA.

7.6.2. Documentação obrigatória para o início e o término da execução contratual, ou em caso de admissão/demissão de Empregados:

7.6.3. No primeiro mês da prestação dos serviços:

a) Até 1 (um) dia útil antes do início dos trabalhos, relação nominal dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário de serviço, RG e CPF;

b) Em nenhuma hipótese será permitido o acesso às dependências da CONTRATANTE de empregados não inclusos na relação.

c) Qualquer alteração referente a esta relação deverá ser imediatamente comunicada à FISCALIZAÇÃO.

7.6.4. Até 10 (dez) dias após o último mês de prestação dos serviços (extinção ou rescisão do contrato), em relação aos empregados que foram demitidos, ou após a demissão de qualquer empregado durante a execução do contrato, apresentar a documentação adicional abaixo relacionada, acompanhada de cópias autenticadas em cartório ou de cópias simples acompanhadas de originais:

SEDECAI202212228

Autenticado com senha por EDERSON LUIS HEIDMANN - 30/03/2022 às 13:59:51.
Documento Nº: 2454813-9451 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2454813-9451

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2038

a) Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;

b) Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

7.7. A contratada deverá cumprir os termos do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo, indicado junto com os documentos de habilitação.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. Sem prejuízo de suas prerrogativas contratuais, constituem-se obrigações da CONTRATANTE:

8.1.1. Efetuar à CONTRATADA os pagamentos nas condições estabelecidas neste Instrumento;

8.1.2. Fornecer, quando detiver, outras informações que se fizerem necessárias à execução dos serviços;

8.1.3. Indicar, se necessário, local para a CONTRATADA depositar materiais e equipamentos, bem assim para atender as necessidades básicas da prestação dos serviços.

9. COMINAÇÕES

9.1. Sem prejuízo das sanções ajustadas na Cláusula Décima Segunda destas Condições Contratuais, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior devidamente comprovados e aceitos pela CONTRATANTE, à CONTRATADA poderão ser aplicadas, garantida a prévia defesa, as penalidades descritas nos subitens 9.1.1 a 9.1.4;

9.1.1 Advertência por escrito;

9.1.2 Multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor mensal deste Contrato, quando a falta, no entender da CONTRATANTE, justificar a adoção destes atos, mesmo que a ocorrência não esteja prevista no Acordo de Nível e Serviços – ANS;

9.1.3 Rescisão contratual e multa de 10% (dez por cento) do valor total global deste Contrato, quando a falta, no entender da CONTRATANTE justificar a adoção destes atos, podendo ainda ficar suspensa de licitar e impedida de contratar com a Infraero pelo prazo de até 2 (dois) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Contrato e das demais cominações legais, sem prejuízo das multas previstas neste Contrato e das demais cominações legais;

9.1.4 Responder por perdas e danos ocasionados à CONTRATANTE, os quais serão apurados em competente processo, levando-se em conta as circunstâncias que tenham contribuído para a ocorrência do fato;

9.2. Serão aplicadas as sanções previstas na Lei 12.846/2013 à Contratada que:

a) Fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;

b) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;

SEDECAI202212228

Autenticado com senha por EDERSON LUIS HEIDMANN - 30/03/2022 às 13:59:51.
Documento Nº: 2454813-9451 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2454813-9451

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2039

c) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou

d) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;

9.3. A CONTRATADA, notificada da cominação que poderá lhe ser aplicada, terá o prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da Notificação, para apresentar defesa prévia;

9.3.1. Da decisão da FISCALIZAÇÃO sobre a aplicação da multa contratual caberá recurso, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data de ciência da decisão;

9.3.2. A autoridade competente, ouvida a FISCALIZAÇÃO, decidirá pela procedência ou não do Recurso; a decisão deverá ser comunicada formalmente à CONTRATADA.

9.4. O valor da multa aplicada, após esgotado o prazo recursal ou se interposto recurso no prazo regulamentar e for o mesmo improvido, será deduzido do primeiro pagamento que a CONTRATADA fizer jus. Caso o crédito da CONTRATADA junto à CONTRATANTE seja insuficiente para cobrir o valor da penalidade aplicada, o mesmo poderá ser deduzido da Garantia de Cumprimento do Contrato ou cobrado mediante competente processo judicial.

10. MATRIZ DE RISCO

10.1. Constituem riscos suportados exclusivamente pela Infraero, que poderão ensejar termos aditivos a esse contrato:

10.1.1. Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato que não estejam na álea ordinária, tais como fatos do príncipe, caso fortuito ou de força maior, bem como o retardamento determinado pela Infraero, que comprovadamente repercuta no preço da Contratada;

10.1.2. Elevação dos custos operacionais para o desenvolvimento da atividade empresarial em geral e para a execução do objeto em particular, tais como aumento de preço de insumos, prestadores de serviço e mão de obra.

10.2. Observado o disposto no item precedente, constituem riscos suportados exclusivamente pela CONTRATADA:

10.2.1. Atraso na execução do objeto contratual por culpa da Contratada.

10.2.2. Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato próprios do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução.

10.2.3. Alteração de enquadramento tributário, em razão do resultado ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro da Contratada na avaliação da hipótese de incidência tributária.

10.2.4. Variação da taxa de câmbio.

10.2.5. Elevação dos custos operacionais definidos na linha anterior, quando superior ao apurado conforme Cláusula de Equilíbrio Econômico-Financeiro do Contrato.

SEDECA|202212228

Autenticado com senha por EDERSON LUIS HEIDMANN - 30/03/2022 às 13:59:51.
Documento Nº: 2454813-9451 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2454813-9451

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2040

10.2.6. Responsabilização da Infraero por verbas trabalhistas e previdenciárias dos profissionais da Contratada alocados na execução do objeto contratual.

10.2.7. Responsabilização da Infraero por recolhimento indevido em valor menor ou maior que o necessário, ou ainda de ausência de recolhimento, quando devido, sem que haja culpa da Infraero.

10.3. A Contratada declara:

10.3.1. ter pleno conhecimento da natureza e extensão dos riscos por ela assumidos no Contrato; e

10.3.2. ter levado tais riscos em consideração na formulação de sua Proposta e assinatura do Contrato.

10.4. A Contratada não fará jus à recomposição do equilíbrio econômico-financeiro caso quaisquer dos riscos não alocados expressamente à contratante venham a se materializar.

11. DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO

11.1. Este contrato pode ser alterado, por acordo entre as partes, fundamentadamente, vedando-se ajuste que resulte em violação da obrigação de licitar, nos seguintes casos:

11.1.1. quando houver modificação de suas especificações para melhor adequação técnica aos seus objetivos;

11.1.2. quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites estabelecidos na legislação vigente;

11.1.3. quando conveniente a substituição da garantia de execução;

11.1.4. quando necessária a modificação do regime de execução do serviço, bem como do modo de fornecimento, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários;

11.1.5. quando necessária a modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento, com relação ao cronograma financeiro fixado, sem a correspondente contraprestação de fornecimento de bens ou execução de obra ou serviço;

11.1.6. para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do Contratado e a retribuição da Infraero para a justa remuneração da obra ou serviço, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual;

11.2. É vedado qualquer aditivo de valor, em qualquer item da planilha, bem como o reajuste de valores decorrentes de prorrogação de prazo por atrasos provocados pela Contratada.

SEDECAI202212228

Autenticado com senha por EDERSON LUIS HEIDMANN - 30/03/2022 às 13:59:51.
Documento Nº: 2454813-9451 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2454813-9451

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2041

12. RESCISÃO E CONSEQUÊNCIAS

12.1. A inexecução, total ou parcial, deste Contrato dará ensejo a sua rescisão por justa causa e acarretará as consequências previstas neste Instrumento e na legislação pertinente;

12.2. Sem prejuízo de outras sanções, constituem motivos para rescisão por justa causa deste Contrato, pela CONTRATANTE, as situações descritas nos subitens 12.2.1 a 12.2.14:

12.2.1. A paralisação injustificada dos serviços;

12.2.2. O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;

12.2.3. A subcontratação, ainda que parcial, dos serviços objeto deste Contrato, sem a prévia e expressa autorização da CONTRATANTE;

12.2.4. A cessão ou transferência do presente contrato;

12.2.5. O desatendimento às determinações da FISCALIZAÇÃO designada para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços;

12.2.6. O cometimento reiterado de faltas na execução dos serviços;

12.2.7. A decretação de falência, o pedido de recuperação judicial ou extrajudicial;

12.2.8. A dissolução da sociedade;

12.2.9. A alteração societária que modifique a finalidade ou o controle acionário ou, ainda, a estrutura da CONTRATADA que, a juízo da CONTRATANTE, inviabilize ou prejudique a execução deste Contrato;

12.2.10. O protesto de títulos ou a emissão de cheques sem a suficiente provisão de fundos que caracterizem a insolvência da CONTRATADA;

12.2.11. A prática de qualquer ato que vise fraudar ou burlar o fisco ou órgão/entidade arrecadador/credor dos encargos sociais e trabalhistas ou de tributos;

12.2.12. O descumprimento de quaisquer das condições ajustadas neste Contrato;

12.2.13. A utilização pela CONTRATADA de mão-de-obra de menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e menores de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendizes, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;

12.2.14. O conhecimento, ainda que, "a posteriori", de fato ou ato que afete a idoneidade da CONTRATADA ou de seus sócios/cotistas ou de seus gestores ou ainda de seus representantes;

12.2.15. Razões de interesse público sempre que, quando da avaliação anual, não for evidenciada a vantajosidade dos preços e condições firmados, no caso de contratação com prazo inicial definido por período superior a 12 (doze) meses;

SEDECAI202212228

Autenticado com senha por EDERSON LUIS HEIDMANN - 30/03/2022 às 13:59:51.
Documento Nº: 2454813-9451 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2454813-9451

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2042

12.2.16. Ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovado, impeditivo da execução deste Contrato.

12.3. Constituem motivos para rescisão deste Contrato, pela CONTRATADA, as situações descritas nos subitens 12.3.1 e 12.3.2;

12.3.1. A suspensão de sua execução, por ordem escrita da CONTRATANTE, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra ou, ainda, por força de ato governamental;

12.3.2. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovado, impeditivo da execução deste Contrato.

12.4. Nos casos relacionados nos subitens 12.3.1 e 12.3.2 destas Condições Contratuais, a CONTRATADA será ressarcida dos eventuais prejuízos sofridos, desde que regularmente comprovados, tendo, ainda, direito a:

a) devolução da Garantia de Cumprimento do Contrato prestada;

b) recebimento dos valores dos serviços que executou, desde que aceitos, até a data da rescisão deste Contrato, porventura ainda não pagos.

12.5. A rescisão deste Contrato, efetivada pela CONTRATANTE, com base no ajuste constante nos subitens 12.2.1 a 12.2.14 destas Condições Contratuais acarreta as consequências descritas nos subitens 12.5.1 a 12.5.4, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste Contrato e em lei;

12.5.1. Assunção imediata, pela CONTRATANTE, dos serviços objeto deste Contrato, no estado em que se encontram, por ato próprio seu;

12.5.2. Ocupação e utilização pela CONTRATANTE, das instalações, dos equipamentos, dos materiais na execução dos serviços indispensáveis a sua continuidade, os quais serão devolvidos ou ressarcidos posteriormente à CONTRATADA, mediante avaliação prévia, nos termos do subitem 12.8 destas Condições Contratuais;

12.5.3. Execução, imediata, da Garantia de Cumprimento do Contrato constituída para se ressarcir de danos, inclusive multas aplicadas;

12.5.4. Retenção dos créditos decorrentes deste Contrato, até o limite dos prejuízos causados pela CONTRATADA;

12.6. A CONTRATANTE poderá resilir este Contrato unilateralmente, mediante prévia notificação à CONTRATADA, nas hipóteses em que se caracterizar a necessidade de atendimento ao interesse público;

12.6.1. na ocorrência da resilição unilateral por razão de interesse público, será assegurada à CONTRATADA indenização proporcional aos serviços/fornecimentos efetivamente realizados e aceitos pela CONTRATANTE;

SEDECAI202212228

Autenticado com senha por EDERSON LUIS HEIDMANN - 30/03/2022 às 13:59:51.
Documento Nº: 2454813-9451 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2454813-9451

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2043

12.7. O Contrato será rescindido de pleno direito nas hipóteses em que se tornar inexequível o objeto, por fato superveniente e independente da vontade das partes;

12.7.1. as partes responderão pelos danos a que eventualmente tiverem dados causa;

12.8. A rescisão deste Contrato, por iniciativa da CONTRATANTE ou da CONTRATADA não impedirá que a CONTRATANTE dê continuidade à execução dos serviços mediante a contratação de terceiros;

12.9. A rescisão fundamentada na ocorrência de caso fortuito ou de força maior dará à CONTRATADA o direito ao recebimento do(s) valor(es) pertinente(s) aos serviços executados e aceitos;

12.10. Ocorrendo a rescisão deste Contrato, a CONTRATANTE constituirá Comissão para arrolamento da situação dos serviços, no momento da sua paralisação, e concederá prazo corrido de 48 (quarenta e oito) horas para que a CONTRATADA indique seu representante;

12.10.1. Vencido o prazo e não indicando a CONTRATADA o seu representante ou não comparecendo o indicado para execução dos trabalhos, a Comissão fará o respectivo arrolamento. Em quaisquer das hipóteses, as partes declaram aceitar incondicionalmente o relatório de arrolamento feito.

12.11. Caso não convenha à CONTRATANTE exercer o direito de rescindir este Contrato, quando a ação ou omissão da CONTRATADA justificar essa medida, poderá suspender a execução do mesmo, a seu exclusivo critério, sustando o pagamento da Nota Fiscal de Serviços e sua correspondente Fatura e/ou intervindo na execução dos serviços, da maneira que melhor atenda aos seus interesses, até que a CONTRATADA cumpra integralmente a condição contratual infringida;

12.12. A inobservância dos prazos fixados para apresentação das garantias, na situação prevista nos subitens 14.14.1 e 14.14.3, acarretará a aplicação de multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2,5% (dois e meio por cento), conforme fórmula abaixo:

$$\mathbf{M = Vc \times 0{,}1\% \times T}$$

Sendo:
M = Valor da multa por descumprimento de apresentação das garantias;
Vc = Valor do Contrato
T = Tempo em dias

12.12.1. O atraso superior a 15 (quinze) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato, por descumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas deste contrato, conforme dispõem os incisos I e II do art. 67 do REGULAMENTO.

13. FORÇA MAIOR OU CASO FORTUITO

13.1. Constitui motivo de força maior ou caso fortuito para justificativa de atraso ou falta cometida por qualquer uma ou ambas as partes CONTRATANTES aos termos do presente Instrumento os fatos fora de seu controle, nos termos do Art. 393 do Código Civil Brasileiro, desde que essas causas afetem, diretamente, os serviços contratados.

SEDECAI202212228

Autenticado com senha por EDERSON LUIS HEIDMANN - 30/03/2022 às 13:59:51.
Documento Nº: 2454813-9451 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2454813-9451

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2044

14. DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

14.1. Os casos omissos neste Contrato serão resolvidos pela legislação aplicável à espécie, em especial pelo Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CONTRATANTE;

14.2. Se qualquer das partes tiver de ingressar em juízo para compelir a outra ao cumprimento de quaisquer condições contratuais, a parte vencida, além de suportar os encargos judiciais e a sucumbência, responderá por perdas e danos à parte prejudicada, devendo indenizá-la no valor equivalente ao prejuízo sofrido mais o que razoavelmente deixou de lucrar;

14.3. Se qualquer das partes CONTRATANTES relevar alguma eventual falta relacionada com a execução deste Contrato, tal fato não significa liberação ou desoneração a qualquer delas para o cometimento de outras;

14.4. À CONTRATADA é vedado prestar informações a terceiros sobre a natureza ou andamento dos serviços objeto do presente Contrato ou divulgá-los por meio da imprensa escrita, falada, televisada e/ou outro meio qualquer de divulgação pública, salvo autorização expressa da CONTRATANTE;

14.5. A CONTRATADA não poderá autorizar a visita aos locais de execução dos serviços de pessoas estranhas aos mesmos, salvo autorização expressa da CONTRATANTE;

14.6. A CONTRATANTE reserva a si o direito de introduzir modificações na execução dos serviços, sempre que julgar necessário. No exercício deste direito, porém, a CONTRATANTE se empenhará no sentido de evitar prejuízos à CONTRATADA;

14.7. É vedado à CONTRATADA negociar duplicatas ou qualquer outro título cambial emitido contra a CONTRATANTE ou dar em garantia o presente Contrato;

14.7.1. O descumprimento desta condição contratual ensejará a aplicação das cominações ajustadas neste Instrumento.

14.8. Os documentos discriminados neste Contrato e os que vierem a ser emitidos pelas partes, em razão deste, o integrarão para todos os fins de direito, independente de transcrição, e lhe serão anexos;

14.9. Compete à CONTRATANTE dirimir divergência, de qualquer natureza, havida entre os documentos integrantes deste Instrumento;

14.9.1. No caso de eventual divergência entre este Contrato e seus Anexos, prevalecerão as disposições do Instrumento Contratual.

14.10. As partes considerarão completamente cumprido este Contrato no momento em que todas as obrigações aqui estipuladas estiverem efetivamente satisfeitas, nos termos de direito e aceitas pela CONTRATANTE;

14.11. A CONTRATADA tendo visitado os locais onde serão executados os serviços objeto deste Contrato, declara que se inteirou acerca dos aspectos operacionais, técnicos e administrativos e das condições que influirão na execução dos mesmos, não lhe ocorrendo dúvidas quanto às implicações relacionadas com os trabalhos que se desenvolverão nos referidos locais;

14.12. Toda mão-de-obra utilizada pela CONTRATADA na prestação dos serviços, quando for o caso, não terá qualquer vínculo com a CONTRATANTE;

SEDECA|202212228

Autenticado com senha por EDERSON LUIS HEIDMANN - 30/03/2022 às 13:59:51.
Documento Nº: 2454813-9451 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2454813-9451

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2045

14.12.1. A CONTRATADA reconhece que é de sua exclusiva responsabilidade todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do presente Contrato.

14.13. A Infraero é signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção, e adota como política interna o seguinte princípio: "Conduzir nossos negócios com transparência e integridade, comprometida com a manutenção de um ambiente empresarial ético, combatendo o conflito de interesses, todas as formas de atos ilícitos e/ou corruptos e reprimindo exemplarmente qualquer manifestação contrária aos princípios éticos preconizados";

14.14. Garantias:

14.14.1. A CONTRATADA deverá apresentar**, no prazo de 15 (quinze) dias consecutivos após a emissão da Ordem de Serviço,** "Garantia de Cumprimento do Contrato", correspondente a 5% (cinco por cento) do seu valor global (importância segurada), com prazo de vigência não inferior ao prazo de vigência do contrato, acrescido de 90 (noventa) dias para recebimento definitivo, numa das modalidades indicadas no subitem 18.1.1 do instrumento convocatório que precedeu este Contrato, sob pena de aplicação das cominações previstas neste instrumento;

14.14.2. Ocorrendo a rescisão unilateral e injustificada do Contrato, a INFRAERO executará a garantia prestada pela CONTRATADA;

14.14.3. Quaisquer alterações promovidas no contrato, ainda que não modifiquem seu prazo ou valor, acarretarão a necessidade de a Contratada apresentar endosso à garantia prestada para assegurar a sua execução, no prazo de 15 (quinze) dias após a assinatura do correspondente termo de aditamento contratual.

14.14.3.1 No caso de acréscimo de quantitativo ao objeto do contrato, o endosso a ser apresentado deve considerar a modificação do valor contratual;

14.14.3.2 Prorrogado o prazo de vigência do contrato, fica a Contratada obrigada a apresentar endosso à garantia prestada para assegurar a execução contratual, sem considerar o somatório do prazo e do valor do termo anterior, no mesmo percentual e/ou prazo pactuados no ato da assinatura do correspondente termo aditivo ou apostilamento.

14.14.4. A garantia prestada assegura o pleno cumprimento, pela CONTRATADA, das obrigações contraídas neste Contrato, bem assim a: ressarcir a CONTRATANTE de quaisquer prejuízos decorrentes de sua rescisão unilateral e injustificada; cobrir multas que vierem a ser aplicadas em decorrência de rescisão contratual ou aplicadas por descumprimento de quaisquer outras obrigações contratuais; cobrir perdas e danos causados à CONTRATANTE;

14.14.5. Ressalvados os casos previstos nos subitens precedentes deste Instrumento, a garantia será liberada após a integral execução deste Contrato, em até 90 (noventa) dias, mediante requerimento à CONTRATANTE, acompanhado do Termo de Recebimento e Aceitação dos Serviços e da apresentação dos documentos relacionados abaixo, expedidos após a data de encerramento do contrato, desde que a CONTRATADA tenha cumprido todas as obrigações contratuais;

a) Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União ou Certidão Conjunta Positiva com Efeitos de Negativa,

SEDECAI202212228

Autenticado com senha por EDERSON LUIS HEIDMANN - 30/03/2022 às 13:59:51.
Documento Nº: 2454813-9451 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2454813-9451

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2046

expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), da sede da CONTRATADA;

a.1) a certidão a que se refere a alínea anterior abrange inclusive os créditos tributários relativos às contribuições sociais previstas nas alíneas "a" a "d" do parágrafo único do art. 11 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, às contribuições instituídas a título de substituição, e às contribuições devidas, por lei, a terceiros, inclusive inscritas em Dívida Ativa da União (DAU).

Nota: A Certidão Conjunta relativa aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, emitidas pela RFB e PGFN, bem como a Certidão referente à Contribuição Previdenciária (INSS), emitida pela RFB, expedidas anteriormente à vigência da Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 2/10/2014, poderão ser apresentadas para satisfazer a exigência da alínea "a", desde que estejam dentro do prazo de validade nelas constantes, conforme prevê a Portaria MF nº 358, de 5/9/2014 (publicada no DOU de 9/9/2014).

14.14.6. A garantia quando prestada em dinheiro, respeitadas as demais condições contratuais, será liberada e acrescida do valor correspondente à atualização pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, "pro rata tempore", de acordo com a fórmula estabelecida no subitem 3.6 destas Condições Contratuais, entre a data em que foi prestada e a da liberação;

14.14.7. quando for oferecida garantia sob a forma de seguro ou fiança bancária, a sua execução estará vinculada aos atos praticados pela Contratada, cabendo à Fiscalização notificá-la para cumprimento de suas obrigações, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas. Caso a Contratada não compareça para adimplir as suas obrigações, a notificação deverá ser enviada à instituição que emitiu a garantia, com o pedido de pagamento de indenização para reparação do dano sofrido.

14.14.8. Se o valor da Garantia de Execução do Contrato for usado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA deverá proceder a respectiva reposição, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data que for efetivamente notificada pela CONTRATANTE.

14.15. Fica autorizada a CONTRATANTE a glosar da Nota Fiscal de Prestação de Serviços e da correspondente Fatura, emitidas pela CONTRATADA, todos os valores correspondentes a multas aplicadas ou quaisquer serviços não realizados e/ou insumos não utilizados nos serviços contratados;

14.16. Havendo a aplicação de multas à Infraero por qualquer Órgão Fiscalizador, em decorrência da prestação dos serviços deste contrato, fica autorizada a CONTRATANTE a reter o valor fixado para a multa até a decisão final do processo.

14.16.1. Sendo julgado improcedente, o valor retido em espécie será devolvido à CONTRATADA corrigido pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA "pro rata tempore", pela fórmula prevista nas condições deste instrumento contratual.

14.17. A pedido da parte interessada, findo este Contrato e desde que este tenha sido fielmente cumprido, a CONTRATANTE emitirá atestado à CONTRATADA e/ou ao seu Responsável

SEDECA|202212228

Autenticado com senha por EDERSON LUIS HEIDMANN - 30/03/2022 às 13:59:51.
Documento Nº: 2454813-9451 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2454813-9451

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2047

Técnico, mediante pagamento do ressarcimento dos custos com o levantamento dos dados, conforme critérios estabelecidos pela CONTRATANTE;

14.18. O não pagamento ou recolhimento pela CONTRATADA, nas datas aprazadas, das obrigações tributárias, componentes da planilha de preços, cujos valores tenham sido pagos pela CONTRATANTE, será comunicado, de imediato, às autoridades competentes para adoção das providencias cabíveis. constitui-se em crime de apropriação indébita, caso em que a CONTRATANTE, garantido o contraditório e o direito a ampla defesa, comunicará, de imediato, a ocorrência ao Ministério Público Federal, requerendo a promoção da Ação Penal para a apuração de responsabilidade criminal.

15. DAS CLÁUSULAS ANTICORRUPÇÃO

15.1. As partes declaram conhecer as normas de prevenção à corrupção prevista na legislação aplicável ao presente contrato, bem como possuir e manter, até o final da vigência deste instrumento, código de conduta e de éticas próprias, cujas regras se obrigam a cumprir.

15.1.1 Sem prejuízo da obrigação de cumprimento das disposições de seus respectivos códigos de ética e de conduta, é dever das Partes, no exercício dos direitos e obrigações previstos neste contrato e no cumprimento de qualquer uma de suas disposições:

15.1.1.1 Não dar, oferecer ou prometer qualquer bem de valor ou vantagem de qualquer natureza a agentes públicos ou a pessoas a eles relacionadas ou ainda quaisquer outras pessoas, empresas e/ou entidades privadas, com o objetivo de obter vantagem indevida, influenciar ato ou decisão ou direcionar negócios ilicitamente; e

15.1.1.2 Adotar práticas de monitoramento e verificação do cumprimento das leis anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores, colaboradores e/ou terceiros por ela contratados.

15.1.2 A comprovada violação de qualquer das obrigações previstas nesta cláusula é causa para a rescisão unilateral deste contrato, observado o direito à ampla defesa e ao contraditório, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1 Os dados pessoais fornecidos pela licitante, constantes dos documentos associados ao processo licitatório, contratos e instrumentos deles decorrentes, passam a ser manifestamente públicos, nos termos do art. 7º, §§ 3º e 4º da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

16.2 As atividades de tratamento desses dados pessoais pela Infraero objetivarão unicamente o cumprimento da legislação e observarão a boa-fé e demais princípios previstos na LGPD.

16.3 Para atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei nº 13.709/2018), os empregados alocados para a prestação dos serviços objeto deste Contrato devem declarar expressamente, quando for o caso, que conhecem e assumem responsabilidade pelo cumprimento das obrigações estabelecidas na legislação aplicável;

16.4 Em tais casos, a CONTRATADA deverá exigir de seu empregado, sob penas da lei, declaração de que:

SEDECA|202212228

Autenticado com senha por EDERSON LUIS HEIDMANN - 30/03/2022 às 13:59:51.
Documento Nº: 2454813-9451 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2454813-9451

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2048

16.4.1 Conhece e assume inteira responsabilidade pelo cumprimento das obrigações estabelecidas na legislação aplicável ao tratamento de dados pessoais, notadamente a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

16.4.2 Compromete-se a informar à Infraero, no âmbito da execução da contratação em questão, qualquer situação de tratamento de dados pessoais incompatível com o prescrito pelos normativos acima indicados.

16.4.3 Compromete-se a manter reserva dos dados pessoais dos quais venha a ter conhecimento em razão da execução do TC Nº 0042-PS/2022/0001.

17. DO FORO CONTRATUAL

17.1. Fica eleito o foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, em Brasília/DF, como o competente para dirimir quaisquer questões advindas da aplicação deste Instrumento, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

17.2. E, assim, por estarem as partes justas e acordadas, lavram e assinam este Contrato, para que produza seus jurídicos efeitos.

17.3. As cláusulas do presente Instrumento foram aprovadas pela Consultoria Jurídica da CONTRATANTE, por meio do Parecer nº SEDE-PAR-2021/01594, de 25/11/2021.

SEDECAI202212228

Autenticado com senha por EDERSON LUIS HEIDMANN - 30/03/2022 às 13:59:51.
Documento Nº: 2454813-9451 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2454813-9451

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2049

EDITAL DA
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 102/ADLI-5/SEDE/2021

OBJETO: "CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÍNUOS DE SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL E REMOTO AOS USUÁRIOS DAS SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, À INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E ÀS SOLUÇÕES CORPORATIVAS DE FORMA A GARANTIR O PLENO FUNCIONAMENTO DO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - TI NA SEDE, AEROPORTOS E DEMAIS PONTOS DE PRESENÇA DA INFRAERO"

INFORMAÇÕES IMPORTANTES

- RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS ATÉ: **06/01/2021 às 08:59 horas**.

- ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA: **06/01/2021 às 09:00 horas**.

- INÍCIO DA DISPUTA DE PREÇOS: **06/01/2021 às 10:00 horas**.

- FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS (informando o nº da licitação): Até 05 (cinco) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública.

- e-mail: licitasp@infraero.gov.br
- fone: (0xx11) (5033-6019/6007/6039)

- REFERÊNCIA DE TEMPO: Para todas as referências de tempo será observado o horário de Brasília (DF).

- VALOR DO EDITAL PARA RETIRADA NA INFRAERO: R$ 40,00 (quarenta reais)

- A INFRAERO utilizará o portal de licitações eletrônicas do Banco do Brasil S/A para realização desta licitação, conforme Acordo de Cooperação Técnica celebrado entre as partes em 22/11/2009, publicado no DOU nº 226 de 26/11/2009, seção 3, pág. 71.

Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária
Coordenação de Licitações de São Paulo – ADLI-5
Rua General Pantaleão Teles, nº40 – Pq. Jabaquara – São Paulo/SP - CEP 04355-040
Tel: (0xx11) 5033-6019
HOME PAGE: http://www.infraero.gov.br

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2050

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 102/ADLI-5/SEDE/2021

CAPUT – COMUNICAÇÃO

1. DO OBJETO E DA DISPONIBILIZAÇÃO DO EDITAL

2. DA DATA, DO HORÁRIO E DO LOCAL DA LICITAÇÃO

3. DO FUNDAMENTO LEGAL, DO TIPO DE LICITAÇÃO, DO REGIME DE CONTRATAÇÃO, DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO E DA FORMA DE EXECUÇÃO

4. DA PARTICIPAÇÃO

5. DO CREDENCIAMENTO NO APLICATIVO LICITAÇÕES-e

6. DA OPERACIONALIDADE DA LICITAÇÃO

7. DA REFERÊNCIA DE TEMPO

8. DA PROPOSTA DE PREÇOS

9. DA ABERTURA E DO JULGAMENTO DA PROPOSTA DE PREÇOS

10. DA NEGOCIAÇÃO

11. DA APRESENTAÇÃO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO E DA PROPOSTA DE PREÇOS DO LICITANTE ARREMATANTE

12. DO JULGAMENTO

13. DA IMPUGNAÇÃO E DO RECURSO

14. DO PRAZO CONTRATUAL

15. DO PAGAMENTO

16. DA REPACTUAÇÃO DE PREÇOS

17. DA FONTE DE RECURSOS

18. DAS OBRIGAÇÕES DA LICITANTE ADJUDICATÁRIA

19. DAS PENALIDADES

20. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2051

ANEXOS

I. CARTA DE APRESENTAÇÃO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO (MODELO)

II. CARTA DE FIANÇA BANCÁRIA – GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO (MODELO)

III. MINUTA DO CONTRATO

IV. TERMO DE REFERÊNCIA

V. PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS DE SERVIÇOS CONTÍNUOS – PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA – MODELO

VI. DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

VII. TERMO DE COMPROMISSO RELATIVO À GARANTIA CAUCIONÁRIA

VIII. PROTOCOLO DE ENTREGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2052

EDITAL DA
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 102/ADLI-5/SEDE/2021

A Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária – INFRAERO, por intermédio do Presidente da COMISSÃO, designado pelo Ato Administrativo nº SEDE-AAD-2021/02685, de 29 de outubro de 2021, tendo em vista o que consta do Processo Administrativo n. SEDE-ADM-2021/02427, por meio da utilização de recursos de tecnologia da informação – INTERNET, torna pública, para conhecimento dos interessados, a abertura da licitação, na forma eletrônica**,** para a contratação do objeto citado no subitem **1.1** deste Edital.

1. DO OBJETO E DA DISPONIBILIZAÇÃO DO EDITAL

1.1. O objeto da presente licitação, na forma eletrônica, é a CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÍNUOS DE SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL E REMOTO AOS USUÁRIOS DAS SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, À INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E ÀS SOLUÇÕES CORPORATIVAS DE FORMA A GARANTIR O PLENO FUNCIONAMENTO DO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - TI NA SEDE, AEROPORTOS E DEMAIS PONTOS DE PRESENÇA DA INFRAERO, de conformidade com o Termo de Referência dos Serviços e demais exigências e condições expressas neste Edital e seus Anexos;

1.2 O Edital e seus Anexos poderão ser retirados:

a) sem ônus, nos sites de licitações da INFRAERO, no endereço: http://licitacao.infraero.gov.br/portal_licitacao, e do Banco do Brasil, no endereço: www.licitacoes-e.com.br; ou

b) na Coordenação de Licitações, localizada na Rua General Pantaleão Teles, n.º 40 – Parque Jabaquara – São Paulo/SP, CEP: 04355-040, de 2ª a 6ª feira (dias úteis), das 9:00 às 11:30 e das 13:30 às 16:00 horas, mediante o preenchimento e assinatura do Protocolo de Entrega (anexo VIII);

b.1) a empresa interessada deverá credenciar representante para retirar o Edital;

b.2) após a entrega do Edital, a área Financeira da Infraero emitirá boleto bancário, no valor de R$ 40,00 (quarenta reais), que será encaminhado pela INFRAERO ao endereço eletrônico informado pela empresa no Protocolo de Entrega;

b.3) a ausência do pagamento do boleto no prazo estabelecido implicará na inscrição do devedor no SERASA e CADIN.

NOTA: Eventuais solicitações de cópias de documentos relativos a este processo licitatório observarão os procedimentos constantes na alínea "b" do subitem 1.2.

2. DA DATA, DO HORÁRIO E DO LOCAL DA LICITAÇÃO

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2053

2.1. A Licitação, na forma eletrônica, será realizado em sessão pública, por meio da *INTERNET*, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação - em todas as suas fases;

2.2. No dia 06 de janeiro de 2022, às 09:00 horas, na Coordenação de Licitações de São Paulo, localizada na Rua General Pantaleão Teles, n.º 40 – Parque Jabaquara, em São Paulo/SP, a sessão pública na INTERNET será aberta por comando do presidente da comissão, com a utilização de sua chave de acesso e senha;

2.3. A licitante deverá observar a data e horário previsto para abertura da sessão, atentando também para a data e horário para início da disputa de preços, conforme disposto na folha de rosto deste Edital;

2.4. Se na data indicada no subitem precedente, não houver expediente na INFRAERO, a abertura da licitação fica transferida para o primeiro dia útil seguinte, observados o mesmo local e horário.

3. DO FUNDAMENTO LEGAL, DA MODALIDADE DE LICITAÇÃO, DO TIPO DE LICITAÇÃO, DO REGIME DE CONTRATAÇÃO E DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

3.1. A presente licitação reger-se-á por este Edital e seus Anexos, em conformidade com o regime instituído pela Lei n. 13.303, de 30 de junho de 2016 e nos termos da Lei n. 12.846, de 1º de agosto de 2013, da Lei Complementar n. 123, de 14 de dezembro de 2006, no que couber; do Decreto n. 8.538, de 06 de outubro de 2015; do Decreto n. 8.945, de 27 de dezembro de 2016; do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Infraero, doravante denominado Regulamento, disponível no sítio eletrônico www.infraero.gov.br.

3.2. Modalidade de licitação: **LEI N. 13.303/2016;**

3.3. Forma de Execução da Licitação: A licitação será realizada na forma **ELETRÔNICA**, por meio da INTERNET, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação;

3.4. Tipo de Licitação: MENOR PREÇO;

3.5. Modo de Disputa: ABERTO;

3.6. Regime de Contratação: EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL;

3.7. Critério de Julgamento: MENOR PREÇO GLOBAL.

4. DA PARTICIPAÇÃO

4.1. Respeitadas as demais condições normativas e as constantes deste Edital e seus Anexos, poderá participar desta licitação qualquer empresa do ramo legalmente estabelecida no País, inclusive microempresa e empresa de pequeno porte, e que esteja devidamente credenciada no aplicativo Licitações-e, na forma definida pelo item 5 (cinco) deste Edital;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2054

4.2. O representante da licitante deverá identificar, em campo próprio do sistema eletrônico, o tipo do segmento de empresa (microempresa, empresa de pequeno porte, outras empresas) que representa, para fins de cumprimento das disposições da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006;

4.3. A licitante deverá manifestar em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório;

4.3.1. a declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte, sujeitará a licitante às sanções previstas neste Edital e nas demais normas de regência da matéria;

4.4. Não poderá participar da presente licitação:

a) consórcio, sob nenhuma forma;

b) empresa cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja diretor ou empregado da Infraero;

c) empresa suspensa temporariamente de licitar e impedida de contratar com a Infraero;

d) empresa declarada inidônea pela União, por Estado, pelo Distrito Federal ou pela unidade federativa a que está vinculada a Infraero, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;

e) empresa constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;

f) empresa cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;

g) empresa constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

h) empresa cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

i) empresa que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea;

j) cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a Infraero há menos de 6 (seis) meses;

k) empresa com decretação de falência, em processo de recuperação judicial ou extrajudicial;

l) empresa submissa a concurso de credores, em liquidação ou em dissolução;

m) próprio empregado ou dirigente, como pessoa física, bem como a participação dele em procedimentos licitatórios, na condição de licitante;

n) a quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com dirigente da Infraero; com empregado da Infraero cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação; ou com autoridade do ente público a que a Infraero esteja vinculada;

o) empresa cujo objeto social não seja pertinente e compatível com o objeto desta Licitação**;**

p) pessoa física não enquadrada como empresa individual, equiparada à pessoa jurídica, nos termos do § 1º do art. 162 do Decreto n.9.580, de 22 de novembro de 2018.

4.5. A participação na presente licitação implica na aceitação plena e irrevogável de todos os termos, cláusulas e condições constantes deste Edital e seus Anexos, bem como a observância dos preceitos legais e regulamentares em vigor e a responsabilidade pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase do processo.

5. DO CREDENCIAMENTO NO APLICATIVO LICITAÇÕES-e

5.1. Para acesso ao sistema eletrônico, as interessadas em participar desta Licitação deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis), obtidas junto às Agências do Banco do Brasil S/A, sediadas no País;

5.2. Para obter a chave de identificação e senha pessoal, a licitante deverá credenciar representante, mediante a apresentação de procuração por instrumento público ou particular, com firma reconhecida, atribuindo poderes para formular lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no aplicativo "licitações-e";

5.2.1. no caso de instrumento particular, deverá ser comprovada a capacidade do signatário nomear procurador, mediante apresentação de cópia do estatuto ou contrato social em vigor, e, quando se tratar de sociedade anônima, da ata de nomeação do signatário;

5.3. Sendo acionista, sócio, proprietário, dirigente (ou assemelhado) da licitante, deverá apresentar cópia do respectivo Estatuto ou Contrato Social, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura;

5.4. A chave de identificação e a senha terão validade de 1 (um) ano e poderão ser utilizadas em qualquer Licitação, na forma eletrônica, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa do Banco do Brasil S/A, devidamente justificado;

5.5. É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo à

INFRAERO ou ao Banco do Brasil S/A a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros;

5.6. A licitante deverá comunicar imediatamente ao Banco do Brasil S/A (Órgão provedor do sistema) qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso de sua senha, para imediato bloqueio de acesso;

5.7. O credenciamento da licitante e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes à Licitação, na forma eletrônica.

6. DA OPERACIONALIDADE DA LICITAÇÃO

6.1. Os trabalhos serão conduzidos por empregado da Infraero, denominado presidente da comissão, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo Licitações-e do Banco do Brasil S/A, opção "Licitações Eletrônicas", constante da página eletrônica da Infraero, acessada pelo site: http://www.infraero.gov.br/, "clicando" no ícone "FORNECEDOR", após, "LICITAÇÕES" (acesse o sistema), *link* **"Licitações Eletrônicas";**

6.2. A participação na licitação, na forma eletrônica, se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horário estabelecidos neste Edital;

6.3. A informação dos dados para acesso deve ser feita no inicio da página eletrônica de licitações da INFRAERO, http://www.infraero.gov.br/, "clicando" no ícone "INSTITUCIONAL", após, "FORNECEDOR", após, "LICITAÇÕES" (acesse o sistema), *link* **"Licitações Eletrônicas"** e, depois, em "Acesso Identificado";

6.4. O encaminhamento da proposta de preços pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas neste Edital. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras sua proposta de preços e seus lances;

6.5. Caberá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública da licitação, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

7. DA REFERÊNCIA DE TEMPO

7.1. Todas as referências de tempo citadas neste Edital e seus Anexos, no Aviso da licitação e durante a Sessão Pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília/DF e, desta forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

8. DA PROPOSTA DE PREÇOS

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2057

8.1. A licitante deverá lançar o valor GLOBAL de sua PROPOSTA DE PREÇOS, para **30 (trinta) meses** na Moeda Real, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e hora marcadas para abertura da sessão, acompanhada das seguintes informações, a serem inseridas no campo INFORMAÇÕES ADICIONAIS do Sistema:

8.1.1. prazo de validade da proposta não inferior a 60 (sessenta) dias consecutivos;

8.1.1.1. caso o prazo de validade não esteja expressamente indicado na proposta, considerar-se-á o prazo de 60 (sessenta) dias consecutivos para efeito de julgamento da mesma;

8.1.2 a licitante deverá lançar no sistema o valor global da proposta;

8.2. A proposta deverá ser elaborada rigorosamente de acordo com as exigências estabelecidas neste Edital e seus Anexos, sob pena de desclassificação;

8.3. A licitante deverá considerar incluídas no(s) valor(es) proposto(s) todas as despesas que possam influir direta ou indiretamente no custo para execução do objeto a ser contratado, conforme especificações constantes deste Edital e seus Anexos;

8.4. Até a abertura da sessão a LICITANTE poderá retirar ou substituir a PROPOSTA DE PREÇOS anteriormente apresentada;

8.5 O orçamento de referência desta contratação tem caráter sigiloso conforme estabelecido no art. 34 da Lei 13.303/2016, contudo terá sua publicidade efetuada conforme subitem **20.1** deste edital.

8.4.1. no valor orçado foram consideradas as seguintes taxas: 14,62% de Margem de Contribuição e 14,25% de Encargos Tributários;

9. DA ABERTURA E JULGAMENTO DA PROPOSTA DE PREÇOS

9.1. No dia e horário definidos neste Edital e no Sistema, o presidente da comissão abrirá a sessão pública na internet com a utilização de sua chave e senha de acesso e procederá a abertura e verificação da Proposta quanto às especificações e demais exigências deste edital e seus anexos.

9.2. Observado o estabelecido no subitem precedente e nos subitens **20.6** a **20.9** deste Edital, será desclassificada, motivadamente, a proposta que não esteja em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital ou apresentar preços manifestamente inexequíveis.

9.3. A desclassificação da Proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real pelas licitantes.

9.4. O sistema ordenará por preço global, automaticamente, as propostas classificadas pelo presidente da comissão, sendo que somente essas participarão da fase de lances;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2058

9.4.1. nas situações onde duas ou mais licitantes apresentem Proposta de Preços com valores idênticos, e esses não sofram alteração após a etapa de lances, será adotado como critério de desempate o previsto nos subitens **9.10 a 9.16** deste Edital.

9.5. A comissão poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal da Infraero ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar sua decisão.

9.6. Classificadas as Propostas, o presidente da comissão dará início à fase competitiva, quando então, as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico;

9.7. Aberta a etapa competitiva, os representantes das licitantes deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado a participante será imediatamente informada de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor;

9.8. Só serão aceitos lances cujos valores forem inferiores ao último lance que tenha sido ofertado pela licitante e registrado no sistema;

9.9. O tempo mínimo entre lances intermediários (enviados pelo mesmo licitante) não poderá ser inferior a 20 (vinte) segundos e o tempo mínimo entre lances para cobrir a melhor oferta não poderá ser inferior a 3 (três) segundos;

9.9.1. Os lances enviados em desacordo com o subitem **9.9** serão descartados automaticamente pelo sistema.

9.10. Em caso de empate entre propostas na primeira colocação, o responsável adotará os seguintes critérios de desempate, nesta ordem:

9.10.1. Disputa final, na qual os INTERESSADOS empatados poderão apresentar nova proposta fechada, em ato contínuo ao encerramento da etapa de lances;

9.10.2. Critérios estabelecidos no art. 3º da Lei n. 8.248, de 23 de outubro de 1991, quando aplicável ao objeto da licitação, e no § 2º do art. 3º da Lei n. 8.666, de 21 de junho de 1993;

9.10.3. Sorteio.

9.11. Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas, atendidas todas as condições estipuladas neste Edital, contenham valores exatamente iguais.

9.12. A disputa final citada no item 9.10.1 será realizada em ato contínuo ao encerramento da sessão de disputa de lances entre os INTERESSADOS empatados em primeiro lugar;

9.12.1 Os INTERESSADOS que se encontrem na situação de empate poderão, no prazo decadencial de 10 (dez) minutos, apresentar um novo lance fechado

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2059

por meio da opção "Enviar Lance de Desempate", disponível no resumo do lote da licitação, fora da sala de disputa do Licitações-e.

9.13. Para fins de classificação final, será sempre considerado o melhor lance dentre os apresentados pelo INTERESSADO, incluindo eventual lance de desempate.

9.14. Persistindo a situação de empate, passará a ser adotado o próximo critério de desempate, afastada a possibilidade de uma nova rodada de apresentação de propostas fechadas.

9.15. Caso persista o empate após a aplicação de todos os critérios anteriores ao sorteio, este último será realizado em ato público, mediante comunicação formal do dia, hora e local, feita com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, no próprio ambiente eletrônico da licitação, no Chat de Mensagens do lote.

9.15.1. Decorridos 30 (trinta) minutos da hora marcada, sem que compareçam os interessados, o sorteio será realizado a despeito das ausências.

9.16. Em caso de empate nas demais colocações, será observada a ordem cronológica dos lances, tendo prioridade, em eventual convocação, o INTERESSADO cujo lance tenha sido recebido e registrado antes.

9.17. Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não identificará o autor dos lances às demais participantes;

9.18. A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do Presidente da COMISSÃO. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances;

9.19. Caso as propostas apresentadas por microempresas ou empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 10% (dez por cento) superiores à proposta detentora do melhor lance ou valor negociado, será assegurada à mesma a preferência de contratação, respeitando o seguinte;

9.19.1. encerrado o tempo randômico, o sistema identificará automaticamente a existência de situação de empate ficto das propostas de preços, informando o nome da microempresa ou empresa de pequeno porte;

9.19.2. o Presidente da COMISSÃO convocará a microempresa ou empresa de pequeno porte que se encontra em situação de empate para apresentar novo lance, inferior ao menor lance registrado para o item, no prazo máximo de cinco minutos, sob pena de preclusão;

9.19.2.1. durante o período, apenas a microempresa ou empresa de pequeno porte convocada poderá registrar o novo lance.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2060

9.19.3. não havendo manifestação da microempresa ou empresa de pequeno porte convocada nos termos do subitem precedente, o sistema verificará se há outra licitante em situação de empate, realizando a convocação de forma automática;

9.19.4. no caso em que a disputa já tiver sido encerrada, porém tendo a empresa arrematante sido desclassificada por não atender aos requisitos previstos no edital, e uma outra microempresa ou empresa de pequeno porte ainda se encontre em situação de empate, o Presidente da COMISSÃO deverá convocá-la, manualmente, via chat de mensagens, para oferta de novo lance nos termos do subitem 9.19.2;

9.19.5. não havendo mais nenhuma microempresa ou empresa de pequeno porte em situação de empate, o sistema emitirá mensagem, cabendo ao Presidente da COMISSÃO dar encerramento à disputa do item;

9.19.6. o critério de desempate disposto neste item somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte;

9.19.7. todos esses procedimentos acontecerão na sala de disputa, estando essas informações disponíveis para os demais participantes da licitação eletrônica, bem como para toda a sociedade.

9.20. Caso declarada vencedora da etapa de lances, a licitante deverá juntamente com a sua documentação comprovar o seu enquadramento na categoria de microempresa ou empresa de pequeno porte, por meio do Balanço Patrimonial e Demonstração do Resultado do Exercício - DRE, devidamente registrados na Junta Comercial ou devidamente extraído do SPED – Sistema Público de Escrituração Contábil. Em se tratando de Sociedade Simples constituída nos termos dos artigos 997 e 998 do Código Civil, tais documentos deverão estar registrados em Cartório de Registro Civil das Pessoas Jurídicas;

9.21. No caso de desconexão do Presidente da COMISSÃO no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados;

9.22. Quando a desconexão do Presidente da COMISSÃO persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão da licitação eletrônica, na forma eletrônica, será suspensa e reiniciada somente após comunicação às licitantes na página eletrônica de licitação da INFRAERO, acessada pelo seu Portal no endereço, http://licitacao.infraero.gov.br/portal_licitacao;

9.22.1. o Presidente da COMISSÃO irá analisar e decidir, acerca da possibilidade de suspender a licitação eletrônica, caso verifique transtornos ou impedimentos ao bom andamento da etapa competitiva do certame.

10. DA NEGOCIAÇÃO

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2061

10.1. Confirmada a efetividade do lance ou proposta que obteve a primeira colocação na etapa de julgamento, ou que passe a ocupar essa posição em decorrência da desclassificação de outra que tenha obtido colocação superior, e definido o resultado do julgamento, a Infraero deverá negociar condições mais vantajosas com o primeiro colocado.

10.2. A negociação será feita com os demais licitantes, segundo a ordem inicialmente estabelecida, quando o preço do primeiro colocado, mesmo após a negociação, permanecer acima do orçamento estimado.

10.3. Se depois de adotada a providência referida no subitem **10.2** não for obtido valor igual ou inferior ao orçamento estimado para a contratação, será revogada a licitação.

10.4. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

11. DA APRESENTAÇÃO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO E DA PROPOSTA DE PREÇOS DO LICITANTE ARREMATANTE

11.1. O envio dos documentos de habilitação e proposta de preços ajustada deve ser realizado, após a solicitação do Presidente da Comissão, no campo "opções", dentro do lote arrematado, na aba "Incluir anexo lote";

11.2. Caso a licitante seja arrematante de mais de um lote da licitação, deve anexar os documentos de habilitação em apenas um dos lotes arrematados e em cada lote arrematado, a proposta de preços ajustada;

11.3. Os documentos consultados pelo Presidente da Comissão de Licitação também serão disponibilizados no Portal de Licitações do Banco do Brasil;

11.4. Documentos incluídos antes da fase de lances não poderão ser utilizados para fins de habilitação. A empresa arrematante deverá aguardar a solicitação do Presidente da Comissão para, então, realizar a inclusão dos documentos.

11.5. Todas as diligências serão realizadas por meio do Portal de Licitações do Banco do Brasil. Compete ao licitante acompanhar o andamento do certame, sob pena de desclassificação;

11.6. Para habilitar-se no certame, a licitante vencedora na fase de lances deverá satisfazer os requisitos constantes no subitem 11.7 e apresentar os seguintes documentos:

a) Carta de Apresentação dos Documentos de Habilitação, com as seguintes informações (Modelo – Anexo I);

a.1) relação dos DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO;

a.2) declaração de inexistência de fato impeditivo de habilitação;

a.3) declaração de não possuir em seu quadro de pessoal empregados menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e de menores

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2062

de dezesseis anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendizes, a partir de quatorze anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal (Emenda Constitucional nº 20, de 1998);

a.4) declaração da licitante de que seus diretores; responsáveis legais ou técnicos; membros do conselho técnicos, consultivo, deliberativo ou administrativo; ou sócios, não são empregados ou ocupantes de cargo comissionado da INFRAERO, e de que a licitante não está incursa em nenhum dos impedimentos elencados no subitem 4.4 do Edital.

b) atestado(s) de capacidade técnica, que comprove(m) ter a licitante executado, a contento, para órgãos ou entidades da Administração Pública Direta ou Indireta, Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal, ou ainda, para empresa privada, pelo período mínimo de 1 (um) ano, os seguintes serviços:

- Atendimento para os serviços de infraestrutura através de níveis de serviço, com atendimento de suporte remoto e presencial para um parque computacional com no mínimo 160 (cento e sessenta) servidores físicos e/ou virtuais, com Sistemas Operacionais Linux, Microsoft Windows Server versão 2008 ou superior e com no mínimo 80 (oitenta) servidores virtualizados na plataforma VMWARE, em rede WAN Corporativa MPLS com no mínimo 20 (vinte) localidades;

- Solução corporativa de backup com capacidade líquida de no mínimo 20 TB de dados;

- Solução de armazenamento em Storage;

- Solução de videoconferência em ambiente corporativo;

- Solução de balanceador de carga de links de comunicação;

- Serviços de administração ao diretório da Microsoft (Active Directory), Administração dos serviços de DNS (externos) e DHCP; Administração dos serviços web MS Internet Information Services (IIS);

- Administração dos serviços de mensageria/correio eletrônico;

- Atendimento de projetos e serviços para rede wireless com tecnologias Wifi interligada à rede MPLS do ambiente corporativo com gerenciamento compartilhado em, no mínimo, 04 (quatro) Unidades da Federação;

- Utilização de analisador de tráfego WAN;

- Suporte e administração de rede WAN Corporativa MPLS com no mínimo 30 (trinta) localidades interligadas por links de comunicação;

- Suporte e administração de rede LAN com no mínimo 05 switches de DATACENTER e 30 (trinta) switches de borda;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2063

- Realização de monitoramento e controle da disponibilidade de serviços em Núcleo de Operação e Controle (NOC) em caráter de 24 horas e 07 dias por semana, com painéis ou monitores de visualização, para serviços e operação de sistemas de missão crítica, aplicativos corporativos e automação de escritórios;

- Volume anual mínimo de serviços prestados: Suporte a Infraestrutura de TI 15.840 horas; Suporte a Redes e Segurança, 12.672 horas; e Operação e Monitoramento de Ambiente de TI 13.000 horas;

- Experiência na prestação de serviços técnicos especializados, remoto e telefônico a 10 (dez) unidades da federação em pelo menos 03 (três) diferentes regiões brasileiras.

c) Quando solicitado pelo Presidente da Comissão, deverá ser disponibilizado todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do(s) atestado(s), tais como: cópia do contrato que deu suporte à contratação relacionada no(s) atestado(s), endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços;

c.1) deverá(ão) constar, preferencialmente, do(s) atestado(s) de capacidade técnico profissional, em destaque, os seguintes dados: data de início e término dos serviços; local de execução; nome do contratante e pessoa jurídica e da pessoa jurídica contratada; especificações técnicas dos serviços, os quantitativos executados e declaração da(s) emitente(s) do(s) atestado(s) de que os serviços foram executados a contento.

c.2) para comprovação do quantitativo exigido no subitem 11.6 alínea b, será aceito o somatório de atestados de períodos concomitantes. Cada atestado emitido deverá corresponder a um contrato/serviço;

c.3) a INFRAERO, a seu critério, poderá realizar diligência para comprovar a capacidade técnica exigida da empresa licitante.

d) Atestado de Visita passado pela INFRAERO, em nome da LICITANTE, de que esta, através de seu representante, visitou os locais onde serão executados os serviços objeto desta licitação, tomando conhecimento de todos os aspectos que possam influir direta ou indiretamente na execução dos mesmos, até o segundo dia útil imediatamente anterior à data de abertura da licitação;

d.1) para visita aos locais de execução dos serviços, a LICITANTE deverá agendar no seguinte endereço: SCS 04 Bloco A, n.º 58, Edifício Infraero - 1º andar, com o Sr. Luiz Eduardo Lancini, e-mail: llancini.br@infraero.gov.br, ou Sr. Jair Pereira Oliveira, e-mail: jpoliveira@infraero.gov.br, no horário de expediente normal da CONTRATANTE, de 2ª à 6ª feira (dias úteis);

d.2) a empresa licitante, a seu critério, poderá declinar da visita, sendo, neste caso, necessário apresentar declaração assumindo, incondicionalmente,

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2064

a RESPONSABILIDADE de executar os serviços em conformidade com todas as condições e exigências estabelecidas nesta licitação.

e) Declaração de Elaboração Independente de Proposta, conforme modelo Anexo VI;

11.7. A comprovação do cumprimento, pela licitante que tiver ofertado o menor lance, das exigências de que trata o inciso VI do art. 25 do REGULAMENTO poderá ser feita de duas maneiras, a saber:

11.7.1. empresas inscritas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF: a verificação dos níveis validados será feita mediante consulta "on line", ao SICAF, da HABILITAÇÃO JURÍDICA, REGULARIDADE FISCAL e QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA da licitante durante a audiência pública de abertura da licitação[1]:

11.7.1.1. a qualificação econômico-financeira será comprovada por meio dos Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), que deverão ser maiores que 1,00 (um inteiro). Caso estes índices sejam iguais ou inferiores a 1,00 (um inteiro), a licitante deverá possuir patrimônio líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor de sua proposta de preços;

11.7.2. empresas não inscritas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF: A verificação será feita mediante a apresentação dos seguintes documentos

a) HABILITAÇÃO JURÍDICA

a.1) cédula de identidade e registro comercial, no caso de empresário individual;

a.2) ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição e posse de seus administradores;

a.3) inscrição do contrato social no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, no caso de sociedades simples, com indicação das pessoas naturais incumbidas da administração da sociedade, seus poderes e atribuições;

a.4) decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País e ato de registro ou autorização para funcionamento, expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

b) QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

[1] Recomendamos aos licitantes que se habituem a consultar o próprio Cadastro no SICAF, para verificar a validade da documentação para fins de habilitação nos procedimentos licitatórios. Tal recomendação tem a finalidade de evitar discussões desnecessárias por desídia ou inércia do próprio licitante na manutenção de seu cadastro, nas audiências de abertura das licitações, ou na interposição de recursos meramente procrastinatórios.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2065

b.1) Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo Distribuidor Judicial da sede da licitante, Justiça Comum;

b.2) Balanço Patrimonial do último exercício, que evidencie os Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), que deverão ser maiores que 1,00 (um inteiro). Caso estes índices sejam iguais ou inferiores a 1,00 (um inteiro), a licitante deverá possuir patrimônio líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor de sua proposta de preços;

Nota: o Balanço Patrimonial deverá estar devidamente registrado na Junta Comercial ou devidamente extraído do SPED – Sistema Público de Escrituração Contábil. Em se tratando de Sociedade Simples constituída nos termos dos artigos 997 e 998 do Código Civil, tais documentos deverão estar registrados em Cartório de Registro Civil das Pessoas Jurídicas.

c) REGULARIDADE FISCAL

c.1) prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

c.2) prova de regularidade para com a Fazenda Nacional, compreendendo os seguintes documentos:

c.2.1) Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com efeito negativo, expedida pela Secretária da Receita Federal (SRF) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), da sede da licitante;

c.2.1.1) a certidão a que se refere a alínea anterior abrange inclusive os créditos tributários relativos às contribuições sociais previstas nas alíneas "a" a "d" do parágrafo único do art. 11 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, às contribuições instituídas a título de substituição, e às contribuições devidas, por lei, a terceiros, inclusive inscritas em Dívida Ativa da União (DAU)

Nota: A Certidão Conjunta relativa aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, emitidas pela RFB e PGFN, bem como a Certidão referente à Contribuição Previdenciária (INSS), emitida pela RFB, expedidas anteriormente à vigência da Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 2/10/2014, poderão

ser apresentadas para satisfazer a exigência da alínea "c.2.1", desde que estejam dentro do prazo de validade nelas constantes, conforme prevê a Portaria MF nº 358, de 5/9/2014 (publicada no DOU de 9/9/2014).

c.3) Certificado de Regularidade de Situação do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - CRF, da sede da licitante.

11.7.3. a validade das certidões relativas à comprovação da Qualificação Econômico-Financeira, da Regularidade Fiscal corresponderá ao prazo fixado nos próprios documentos. Caso as mesmas não contenham expressamente o prazo de validade, a INFRAERO convenciona o prazo como sendo de 90 (noventa) dias, a contar da data de sua expedição, ressalvada a hipótese de a licitante comprovar que o documento tem prazo de validade superior ao convencionado, mediante juntada de norma legal pertinente;

11.7.4. caso alguma certidão seja POSITIVA, a mesma somente será aceita, para efeito de habilitação, se contiver expressamente declaração, passada pelo emitente do documento, que a licitante tomou as medidas legais de praxe e obteve o efeito NEGATIVO, nos termos do Código Tributário Nacional;

11.7.5. sendo ou não contribuinte, a licitante fica obrigada a apresentar as certidões, relacionadas na alínea "c" do subitem 11.7.2 deste Edital;

11.7.6. em quaisquer das situações estabelecidas nos subitens 11.7.1 e 11.7.2 deste Edital, caso alguma certidão esteja com prazo vencido, o Presidente da Comissão poderá fazer consulta por meio eletrônico (internet), para comprovação da real situação;

11.8. Empresa com enquadramento na categoria de microempresa ou empresa de pequeno porte a comprovação de regularidade fiscal será realizada, observando os seguintes procedimentos:

a) caso não esteja inscrita no SICAF ou com cadastro/documentação vencida, deverá ser apresentada toda documentação exigida no subitem 11.7.2 deste Edital, após declarada vencedora da etapa de lances, mesmo que a documentação apresente alguma restrição;

b) havendo alguma restrição na comprovação das regularidades fiscal, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá no momento que a proponente for declarada vencedora do certame, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativa;

c) a não-regularização da documentação no prazo previsto na alínea "b" deste subitem implicará decadência do direito a contratação, sem prejuízo das sanções previstas no REGULAMENTO, sendo facultado a INFRAERO

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2067

convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação e obedecido os critérios de habilitação, para assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

11.9. O PRESIDENTE DA COMISSÃO, após atendimento aos procedimentos constantes do item 9 deste Edital, procederá como segue:

a) consulta "*online*", por meio do CNPJ, da Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal e Qualificação Econômico-Financeira da licitante vencedora na fase de lances, no SICAF, para as licitantes enquadradas no subitem 11.7.1 deste Edital;

b) requerer por meio do sistema à(s) vencedora(s) da etapa de lances – Arrematante(s), o encaminhamento via Portal de Licitações do Banco do Brasil, a Planilha(s) de Preços, ajustada(s) ao(s) novo(s) valor(es) unitário e global final ofertado(s) na fase de lances conforme Anexo V, juntamente com os documentos exigidos nos itens 8, 9 e 11 deste Edital, bem como o(s) listado(s) abaixo, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas;

b.1) planilha de Custos e Formação de Preços mensal e global para o período de 30 (trinta) meses devidamente preenchida pela licitante conforme Anexo V;

b.2) comprovação do seu enquadramento como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte mediante apresentação de contrato social ou outro documento semelhante, se for o caso.

c) consulta por meio eletrônico (*internet*) da real situação da(s) certidão(ões), na situação prevista no subitem 11.7.6 deste Edital;

d) consulta por meio eletrônico (internet) ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), disponível no Portal da Transparência da Controladoria-Geral da União (CGU) e ao Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por ato de improbidade administrativa e inelegibilidade, disponível no portal do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). As certidões também poderão ser obtidas por meio do portal do Tribunal de Contas da União.

11.10. Se a documentação de habilitação não estiver completa e correta, ou contrariar qualquer dispositivo deste Edital e seus Anexos, ressalvado o disposto nos subitens 11.8, 20.5, 20.6, 20.7 e 20.8 deste Edital, o Presidente da COMISSÃO considerará a proponente inabilitada, bem como considerará o proponente desclassificado em caso da proposta de preços não atender as exigências previstas no edital e seus anexos.

12. DO JULGAMENTO

12.1. Encerrada a etapa de lances, o PRESIDENTE DA COMISSÃO examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para contratação;

12.1.1. os preços unitários máximos que a INFRAERO admite pagar para a execução do objeto desta licitação são os definidos em seu orçamento de referência, sob pena de desclassificação da proposta;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2068

12.1.2. não será aceita proposta com preço global ou unitário simbólico, irrisório ou de valor zero, incompatível com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, exceto quando envolverem materiais ou equipamentos de propriedade da licitante, para os quais ela renuncie, expressamente, a parcela ou totalidade da remuneração;

12.1.2.1. havendo indícios de que os preços ofertados são incompatíveis com os preços de mercado, será oportunizado à licitante a comprovação da exeqüibilidade dos preços propostos.

12.2. Se a proposta ou lance de menor valor não for aceitável, ou se a licitante não atender às exigências habilitatórias, o PRESIDENTE DA COMISSÃO examinará a proposta ou o lance subseqüente, verificando a sua compatibilidade e a habilitação do participante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda este Edital. Também nessa etapa o PRESIDENTE DA COMISSÃO poderá negociar com a licitante para que seja obtido melhor preço.

12.3. No caso de ocorrer atraso na entrega dos documentos exigido neste edital sem as justificativas aceitas pelo PRESIDENTE DA COMISSÃO, ou na hipótese de apresentação daqueles em desacordo com as especificações previstas neste Edital, a licitante estará sujeita às penalidades dispostas no item 19 deste Edital, podendo ser convocada outra licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, depois de comprovados os requisitos habilitatórios, e realizada a negociação, ser convocada para celebração do contrato;

12.4. Constatado o pleno atendimento das exigências editalícias, a(s) licitante(s) melhor(es) classificada(s) será(ão) declarada(s) a vencedora(s) do certame, e, não havendo interposição de recurso, a autoridade competente adjudicará o objeto licitado à primeira classificada e homologará a licitação, se outra não for sua decisão;

12.4.1. após a homologação da licitação, para fins de celebração do contrato e com vistas ao atendimento ao disposto no inciso III do Artigo 6º da Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002, a Infraero consultará a situação da empresa junto ao Cadastro Informativo de Créditos do Setor Público Federal – CADIN.

12.5. Homologada a licitação pela autoridade competente será convocada a licitante vencedora para assinatura do contrato;

12.5.1 A assinatura do contrato será realizada de forma eletrônica, mediante uso da certificação digital ICP- Brasil;

12.5.2 O licitante vencedor, por meio de senha e *login* criados pela a área produtora do documento na INFRAERO, deverá acessar o SIGA-DOC no endereço: www.infraero.gov.br/sigadoc e proceder à assinatura eletrônica do contrato, que deverá ser realizada com o uso de certificação digital ICP-Brasil.

Nota: Para fins de cadastro no SIGA-DOC o licitante vencedor deverá apresentar documentação que comprove que o Representante Legal indicado tenha poderes para assinar o contrato:

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2069

a) contrato social;
b) última alteração social consolidada;
c) procuração;
d) RG e CPF do Representante Legal.

12.5.3 Excepcionalmente, será permitida a assinatura do contrato na forma física, desde que a justificativa seja aceita pela INFRAERO.

12.5.4 Maiores informações poderão ser obtidas por meio do endereço eletrônico: licitasp@infraero.gov.br.

12.6. Caso a CONTRATADA não apresente a garantia de execução do contrato, a Autoridade Competente poderá retornar à fase de julgamento das propostas para examinar as propostas subsequentes, observada a ordem de classificação, ou propor a revogação da presente licitação.

13. DA IMPUGNAÇÃO E DO RECURSO

13.1. Os esclarecimentos de dúvidas quanto ao Edital e seus Anexos, poderão ser solicitados, preferencialmente, via e-mail, licitasp@infraero.gov.br, ou por correspondência dirigida à COMISSÃO, na Coordenação de Licitações de São Paulo (LALI-5), localizada na Rua General Pantaleão Teles, nº 40 - Parque Jabaquara, São Paulo/SP - CEP: 04355-040, no horário comercial, de 2ª a 6ª feira, até 05 (cinco) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da licitação. Os esclarecimentos prestados serão estendidos a todos os adquirentes do Edital e disponibilizados nos sites http://licitacao.www.infraero.gov.br/portal_licitacao e http://www.licitacoes-e.com.br.

13.2. A impugnação do Edital e de seus Anexos deverá ser dirigida à Autoridade que assinou o Edital, mediante petição a ser enviada, preferencialmente, para o endereço eletrônico indicado no subitem precedente, até 05 (cinco) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da licitação.

13.2.1. apresentada a impugnação a mesma será respondida à interessada, em até 3 (três) dias úteis, dando-se ciência aos demais adquirentes do Edital, antes da abertura das Propostas;

13.2.2. a impugnação feita tempestivamente pela licitante não a impedirá de participar do processo licitatório até o trânsito em julgado da decisão a ela pertinente, devendo, por conseguinte, encaminhar sua PROPOSTA por meio do sistema eletrônico, até a data e hora marcadas para abertura da sessão.

13.3. Divulgada a decisão da COMISSÃO, em face do ato de julgamento (declaração do vencedor), se dela discordar, observado o subitem 13.3.1, a licitante terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para interpor recurso:

13.3.1. encerrada a etapa de lances, as licitantes deverão consultar regularmente o sistema para verificar se foi declarado o vencedor e se está aberta a opção para interposição de recurso. A partir da liberação, as licitantes poderão, no

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2070

prazo de 24 (vinte e quatro) horas, manifestar a intenção de recorrer, em campo próprio do sistema, sob pena de preclusão;

13.3.2. é assegurada às licitantes vista dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

13.3.3. a licitante desclassificada antes da fase de disputa também poderá manifestar a sua intenção de interpor recurso;

13.3.4. manifestada a intenção de recorrer, a licitante terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para apresentar as razões do recurso, ficando as demais licitantes, se assim desejarem, apresentar contrarrazões em igual prazo, contudo a partir do término da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses;

13.3.5. caso haja alguma restrição na documentação de regularidade fiscal da microempresa, empresa de pequeno porte ou cooperativa, a contagem do prazo recursal somente iniciar-se-á após decorrido o prazo de 05 (cinco) dias úteis destinado a regularização da documentação, nos termos previstos no parágrafo 1º do art. 43 da Lei Complementar n. 123/2006, ou antes, do prazo mencionado desde que a microempresa, empresa de pequeno porte ou cooperativa apresente as eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativa;

13.3.6. O recurso deve ser dirigido à autoridade superior, por intermédio da autoridade que praticou o ato recorrido, cabendo a essa reconsiderar sua decisão no prazo de 5 (cinco) dias úteis ou, nesse mesmo prazo, fazê-lo subir, devidamente informado, devendo, neste caso, a decisão do recurso ser proferida dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do seu recebimento, sob pena de apuração de responsabilidade.

13.3.7. o recurso poderá ser interposto via mensagem eletrônica, dentro do prazo regulamentar, desde que a licitante apresente o respectivo original, no Protocolo Geral da Infraero, respeitado o prazo de 5 (cinco) dias corridos da data do término do prazo recursal[2];

13.3.8. os arquivos eletrônicos com textos das razões e contrarrazões deverão ser enviados para o endereço eletrônico indicado no subitem **13.1**;

13.3.9. Na fase recursal serão analisados os recursos referentes aos atos de habilitação ou inabilitação e classificação ou desclassificação dos licitantes.

13.4. Não será concedido prazo para recursos meramente protelatórios;

13.4.1. será considerado protelatório o recurso, quando não for manifestada a intenção imediata de recorrer e/ou não for indicado o motivo.

13.5. Os recursos não terão efeito suspensivo;

[2] Lei n. 9.800, de 26 de maio de 1999.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2071

13.5.1. havendo justo receio de prejuízo de difícil ou incerta reparação decorrente da execução, a autoridade recorrida ou a imediatamente superior poderá, de ofício ou a pedido, dar efeito suspensivo ao recurso.

13.6. O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento;

13.7. Não serão conhecidas as impugnações e os recursos apresentados fora do prazo legal e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pela proponente;

13.8. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto e homologará o procedimento licitatório;

13.9. A impugnação ou o recurso interposto em desacordo com as condições deste Edital e seus Anexos não serão conhecidos;

13.10. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia de início e incluir-se-á o do vencimento.

13.10.1. os prazos previstos neste Edital e seus Anexos iniciam e expiram exclusivamente em dia de expediente no âmbito da Infraero.

14. DO PRAZO CONTRATUAL E DO LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

14.1. O prazo de vigência do contrato é de 30 (trinta) meses consecutivos contados a partir da data definida na Ordem de Serviço Inicial, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, como preconizado nos arts. 65 e 66 do REGULAMENTO, desde que atendidas as condições que propiciaram a classificação da proposta da licitante e sua habilitação no procedimento licitatório;

14.1.1. a expedição da Ordem de Serviço somente se efetivará após a publicação do extrato do contrato no Diário Oficial da União.

14.1.2. Os serviços serão executados nas instalações da INFRAERO, localizada nos endereços:

LOCAL	ENDEREÇO
Ed. INFRAERO (SEDE)	SCS Qd. 04, Bl. "A", lote 58 Ed. INFRAERO – CEP: 70.304-902 – Brasília – DF;
Aeroporto de Brasília (SEDE)	Estrada Parque Aeroporto, Setor de Concessionárias, lote 5, Edifício Sede – CEP: 71.608900 – Brasília – DF

15. DOS PAGAMENTOS

15.1. Os pagamentos mensais, inclusive o pertinente ao último mês, RESPEITADAS AS DEMAIS CONDIÇÕES CONTRATUAIS, serão efetuados nos termos e condições estabelecidos na minuta do Contrato que representa o Anexo III deste Edital.

16. DO REAJUSTE DE PREÇOS

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2072

16.1 O preço contratual poderá ser reajustado, mediante expressa e fundamentada manifestação da parte interessada, nos termos e condições estabelecidos na minuta do Contrato que representa o Anexo III deste Edital.

17. DA FONTE DE RECURSOS

17.1. As despesas decorrentes da contratação do objeto desta licitação correrão por conta de recursos próprios, consignados no Orçamento da INFRAERO, alocados no Código Orçamentário 001.311.05.038-1.20118-3

18. DAS OBRIGAÇÕES DA LICITANTE ADJUDICATÁRIA

18.1. Além das obrigações legais, regulamentares e das demais constantes deste Instrumento e seus Anexos, obriga-se, ainda, a adjudicatária a:

18.1.1. providenciar, no prazo de 15 (quinze) dias consecutivos após a emissão da Ordem de Serviço e entregar na área de Contratos e Convênios da Infraero, Garantia de Cumprimento do Contrato, correspondente a 5% (cinco por cento), do seu valor global (importância segurada), com prazo de vigência não inferior ao prazo de vigência do contrato, numa das seguintes modalidades:

a) Caução em dinheiro;

a.1) a Caução em dinheiro pode ser efetivada por depósito identificado em conta corrente específica, a critério da INFRAERO.

a.1.1) depósito em Conta Corrente: o crédito na conta corrente da INFRAERO pode ser efetuado das formas descritas abaixo, sendo que em qualquer caso o comprovante de depósito deve ser encaminhado ao Gestor do Contrato:

a.1.1.1) contratado correntista do Banco do Brasil: Efetuar depósito ou transferência (identificados) na conta corrente nº 420968-0 da agência 3307-3 do Banco do Brasil, cujos parâmetros de identificação são:

1º: CNPJ do contratado;
2º: nº da dependência, com 3 dígitos: 001;
3º: Código 96840B;

a.1.1.2) contratado não correntista do Banco do Brasil: O crédito para a INFRAERO poderá ser efetuado através de TED ou DOC para a conta corrente 420968-0 da agência 3307-3 do Banco do Brasil, de titularidade da INFRAERO, CNPJ 00.352.294/0001-10.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2073

b) Fiança Bancária (Modelo Anexo II);

c) Seguro – Garantia de acordo com as disposições da Circular Susep nº 477, de 30/09/2013.

18.1.1.1. na apólice mencionada deverão constar, no mínimo, as seguintes informações:

a) número completo da licitação ou, quando se tratar de aditamento, o número do contrato;
b) objeto a ser contratado, especificado neste Edital;
c) nome e número do CNPJ do SEGURADO (INFRAERO);
d) nome e número do CNPJ do emitente (Seguradora);
e) nome e número do CNPJ da CONTRATADA (TOMADORA da apólice).

18.1.1.2. as apólices de seguro, em todas as suas modalidades, e/ou cartas de fiança, e seus endossos e aditamentos, devem expressar a INFRAERO como SEGURADA e especificar claramente o objeto do seguro de acordo com o Edital e/ou Termo de Contrato, Termo Aditivo ou Apostilamento a que se vincula;

18.1.1.3. sobre o valor da caução prestada em dinheiro incidirá o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA pro rata tempore pela fórmula estabelecida na minuta do Contrato que representa o Anexo III deste Edital, atualizada a partir da data de recolhimento à INFRAERO;

18.1.1.4. respeitadas as demais condições contidas neste Edital e seus Anexos, a garantia será liberada após a integral execução do Contrato, desde que a licitante contratada tenha cumprido todas as obrigações contratuais.

18.1.2. Apresentar o Termo de Compromisso relativo à Garantia Caucionária (modelo Anexo VII).

18.2. A adjudicatária terá o prazo de até 5 (cinco) dias corridos, após formalmente convidada, para assinar o contrato, que obedecerá ao Modelo do Anexo III deste Edital;

18.2.1. o prazo de que trata o subitem 18.2 poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pela adjudicatária durante o seu transcurso, desde que a justificativa seja aceita pela INFRAERO.

18.3. Se a adjudicatária não assinar o instrumento contratual no prazo estabelecido no subitem precedente ou não apresentar situação regular no ato da assinatura, observados os critérios e documentação constante do subitem 11.2, estará sujeita às penalidades previstas neste Edital. Neste ato, o Presidente da Comissão, observada a ordem de classificação, examinará as ofertas subseqüentes, até a apuração de uma que atenda este Edital, sendo a respectiva proponente convocada para negociar

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2074

redução do preço ofertado e, se for o caso, convocada para celebrar o instrumento contratual.

19. DAS PENALIDADES

19.1. Ficará suspensa de licitar e impedida de contratar com a Infraero pelo prazo de até 2 (dois) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e Anexos, bem como das demais cominações legais, o licitante que:

a) deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou apresentar documento falso;

b) fraudar a licitação ou praticar atos fraudulentos na execução do contrato;

c) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal;

d) convocado dentro do prazo de validade da sua proposta não celebrar o contrato;

e) não mantiver a proposta, salvo se em decorrência de fato superveniente, devidamente justificado;

19.1.1. a aplicação da sanção de que trata o subitem **19.1** deste Edital implicará ainda o descredenciamento do licitante, pelo mesmo prazo, do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF;

19.2. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato no prazo fixado neste edital, ensejará a aplicação de multa de 10% (dez por cento) do valor da contratação, sem prejuízo das demais sanções previstas no subitem precedente.

19.3. A licitante que praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de qualquer tributo ou atos ilegais visando frustrar os objetivos da licitação; fraudar qualquer documento, em especial os do SICAF; retirar sua PROPOSTA DE PREÇOS após conhecer os preços das demais licitantes, ou ainda demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a INFRAERO, em virtude de quaisquer outros atos ilícitos, garantidos o contraditório e a ampla defesa, estará sujeita às penalidades previstas no subitem precedente e outras que couberem;

19.4. Serão aplicadas as sanções previstas na Lei 12.846/2013 à licitante que:

a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;

b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;

c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;

d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2075

e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;

f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais.

19.5. A inobservância dos prazos fixados para apresentação das garantias, nas situações previstas nos subitens **14.14.1** e **14.14.3** do contrato, acarretará a aplicação de multa de 0,1% (um décimo por cento) por dia de atraso, limitada até o máximo de 2,5% (dois e meio por cento) do valor contratado, conforme fórmula abaixo:

$$M=Vc \times 0,1\% \times T$$

Sendo:
M = Valor da Multa por descumprimento de apresentação das garantias;
Vc = Valor do contrato;
T = Tempo em dias

19.5.1. O atraso superior a 15 (quinze) dias autoriza a Administração a examinar as propostas subsequentes, observada a ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda o estabelecido neste edital, para assinar o Contrato ou revogar a presente licitação, sem prejuízo das demais cominações previstas no Edital.

19.6. Sem prejuízo das penalidades previstas nos subitens precedentes, o PRESIDENTE DA COMISSÃO poderá desqualificar a licitante ou desclassificar a PROPOSTA DE PREÇOS, sem que isto gere direitos indenizatórios ou de reembolso, caso tome conhecimento de fato ou circunstância que desabone a idoneidade comercial ou afete a capacidade financeira, técnica ou jurídica da licitante;

19.7. O PRESIDENTE DA COMISSÃO poderá reconsiderar a punição aplicada ou fazer subir o recurso à autoridade competente, devidamente informado, que decidirá pelo seu provimento ou não;

19.8. As penalidades aplicadas à licitante serão obrigatoriamente registradas no SICAF e, no caso de impedimento de licitar, a licitante será descredenciada por igual período, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e no Contrato e das demais cominações legais;

19.9. O valor da devolução pertinente às multas aplicadas, face ao provimento de recurso, será atualizado financeiramente, tendo como base a Taxa Referencial, "pro rata tempore", pela fórmula estabelecida na minuta do Contrato que representa o Anexo III deste Edital;

19.10. A licitante, notificada da cominação que poderá lhe ser aplicada, terá o prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da notificação, para apresentar defesa própria;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2076

19.10.1. da decisão da INFRAERO sobre a aplicação da multa caberá recurso sem efeito suspensivo, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data de ciência da decisão;

19.10.2. a autoridade competente, ouvido o PRESIDENTE DA COMISSÃO, decidirá pelo provimento ou não do recurso.

20. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1 Encerrada a licitação, a COMISSÃO divulgará no site da Infraero o ato de homologação do certame, bem como os valores do orçamento previamente estimado para a contratação.

20.2 Lavrar-se-á ata da sessão realizada que, após aprovada, será assinada pelo PRESIDENTE DA COMISSÃO e sua Equipe de Apoio;

20.2.1 na ata de realização da licitação eletrônica deverá constar o registro das licitantes credenciadas, das Propostas apresentadas, da análise da DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO e da(s) vencedora(s) e do(s) recurso(s) interposto(s), se for o caso:

20.2.2 os demais atos licitatórios serão registrados no processo da licitação eletrônica.

20.3 A licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação da licitante que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido a adjudicatária, a rescisão do instrumento contratual, sem prejuízos das demais sanções cabíveis;

20.3.1 A Infraero é signatária do Pacto Global das Nações Unidas, e adota como política interna o seguinte princípio: "Conduzir nossos negócios com transparência e integridade, comprometida com a manutenção de um ambiente empresarial ético, combatendo o conflito de interesses, todas as formas de atos ilícitos e/ou corruptos e reprimindo exemplarmente qualquer manifestação contrária aos princípios éticos preconizados.".

20.4 A licitante deverá examinar detidamente as disposições contidas neste Edital e seus Anexos, inclusive sua Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal e Qualificação Econômico-Financeira junto ao SICAF, quando for o caso, pois a simples apresentação da PROPOSTA DE PREÇOS e da DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO submete a licitante à aceitação incondicional de seus termos, bem como representa o conhecimento integral do objeto em licitação, não sendo aceita alegação de desconhecimento de qualquer pormenor;

20.4.1 no caso de eventual divergência entre o Edital e seus Anexos prevalecerão as disposições do primeiro.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2077

20.5 A INFRAERO reserva a si o direito de revogar a presente licitação por motivo de conveniência e oportunidade ou anulá-la, no todo ou em parte, por vício ou ilegalidade, bem como adiar "sine die" ou prorrogar o prazo para recebimento e/ou abertura da PROPOSTA DE PREÇOS e da DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO;

20.5.1 Diante da intenção de se revogar ou anular a licitação, será concedido aos interessados o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da notificação da intenção, para apresentação de recurso.

20.6 É facultado ao PRESIDENTE DA COMISSÃO ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada à licitante a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originalmente da PROPOSTA DE PREÇOS ou da DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO;

20.6.1 os licitantes intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pelo PRESIDENTE DA COMISSÃO ou à autoridade superior, sob pena de desclassificação/inabilitação.

20.7 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento da licitante, desde que seja possível a aferição de sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta;

20.8 As normas que disciplinam esta licitação eletrônica serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre as licitantes, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação;

20.9 No julgamento da habilitação e das PROPOSTAS DE PREÇOS, o PRESIDENTE DA COMISSÃO poderá sanar erros e falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação;

20.10 Quaisquer informações, com relação a este Edital e seus Anexos, poderão ser obtidas pelo telefone nº (0xx11) 5033-6019/6007/6039 ou, ainda, pelo e-mail licitasp@infraero.gov.br, devendo as respostas serem acompanhadas pelos sites http://licitacao.infraero.gov.br/portal_licitacao e http://www.licitacoes-e.com.br;

20.11 Os esclarecimentos de dúvidas quanto a este Edital e seus Anexos poderão ser solicitados, preferencialmente, via e-mail: licitasp@infraero.gov.br, ou por correspondência dirigida à Comissão de Licitação, em São Paulo/SP, no horário comercial, de 2ª a 6ª feira, até 5 (cinco) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da licitação. Os esclarecimentos prestados serão estendidos a todas as empresas adquirentes deste Edital e disponibilizados nos sites http://licitacao.infraero.gov.br/portal_licitacao e http://www.licitacoes-e.com.br;

20.12 Na hipótese de não conclusão do processo licitatório dentro do prazo de validade da Proposta, deverá a licitante, independente de comunicação formal da INFRAERO,

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2078

revalidar, por igual período, o documento, sob pena de ser declarada desistente do feito licitatório;

20.13 A licitante que vier a ser contratada ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, por conveniência da INFRAERO, respeitando-se os limites previstos em lei;

20.14 O extrato do Contrato decorrente desta licitação será publicado no Diário Oficial da União no prazo de até vinte dias da data de sua assinatura, com indicação da modalidade de licitação e de seu número de referência;

20.15 Para atendimento do Acórdão nº 2.961/2004 – TCU – 1ª Câmara, os empregados alocados para a prestação de serviços objeto da presente licitação não poderão ter parentesco com empregados da INFRAERO na linha reta ou colateral, natural ou por afinidade, até o 4º grau;

20.15.1 A adjudicatária deverá exigir de seu empregado, sob penas da lei, declaração de que não possui parentesco com empregados da INFRAERO na linha reta ou colateral, natural ou por afinidade, até o 4º grau.

20.16 Os dados pessoais fornecidos pela licitante e os obtidos pela Comissão de Licitação por meio de consulta à acervo público disponibilizado na Internet (como por exemplo Sicaf, Receita Federal e Junta Comercial), constantes dos documentos associados ao processo licitatório, contratos e instrumentos deles decorrentes, passam a ser manifestamente públicos, nos termos do art. 7º, §§ 3º e 4º da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

20.17 As atividades de tratamento desses dados pessoais pela Infraero objetivarão unicamente o cumprimento da legislação e observarão a boa-fé e demais princípios previstos na LGPD.

20.18 Para atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei nº 13.709/2018), os empregados alocados para a prestação dos serviços objeto do Contrato a ser firmado devem declarar expressamente, quando for o caso, que conhecem e assumem responsabilidade pelo cumprimento das obrigações estabelecidas na legislação aplicável.

20.19 Em tais casos, a CONTRATADA deverá exigir de seu empregado, sob penas da lei, declaração de que:

20.19.1 Conhece e assume inteira responsabilidade pelo cumprimento das obrigações estabelecidas na legislação aplicável ao tratamento de dados pessoais, notadamente a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

20.19.2 Compromete-se a informar à Infraero, no âmbito da execução da contratação em questão, qualquer situação de tratamento de dados pessoais incompatível com o prescrito pelos normativos acima indicados.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2079

20.19.3 Compromete-se a manter reserva dos dados pessoais dos quais venha a ter conhecimento em razão da execução do TC decorrente desta licitação.

20.20 Para dirimir quaisquer dúvidas ou questões relacionadas com este Edital ou com o Contrato a ele vinculado, a empresa licitante deverá se subordinar ao foro da Justiça Federal, Seção Judiciária de Brasília/DF, com exclusão de qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja.

São Paulo/SP, 13 de dezembro de 2021.

Isadora Amista Pedro
Coordenadora de Licitações em exercício

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2080

TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÍNUOS DE SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL E REMOTO AOS USUÁRIOS DAS SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, À INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E ÀS SOLUÇÕES CORPORATIVAS DE FORMA A GARANTIR O PLENO FUNCIONAMENTO DO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - TI NA SEDE, AEROPORTOS E DEMAIS PONTOS DE PRESENÇA DA INFRAERO.

Brasília, Outubro de 2021

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2081

Termo de Referência

CONTROLE DE REVISÕES	

ELABORADO: Luiz Eduardo Lancini	**MATRÍCULA:** 92033-20	**RUBRICA:**
VALIDADO: Jair Pereira Oliveira	**MATRÍCULA:** 15208-44	**RUBRICA:**
APROVADO: José Renato Couto de Pontes	**MATRÍCULA:** 13408-46	**RUBRICA:**

REV.	DESCRIÇÃO	DATA	RESPONSÁVEL	MATRÍCULA	RUBRICA

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2082

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO: 3

2. OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO: 4

3. DO HORÁRIO E LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: 5

4. DEFINIÇÕES E CONCEITOS: 7

5. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS 8

6. DA MENSURAÇÃO E PAGAMENTO POR RESULTADO: 24

7. MEDIDAS E NORMAS DE SEGURANÇA: 36

8. PLANO DE SUSTENTAÇÃO: 36

9. **FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS:** 38

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA: 40

11 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE: 46

12 DISPOSIÇÕES FINAIS: 47

13 ANEXOS: 49

1. INTRODUÇÃO:

1.1. O presente Termo de Referência estabelece os requisitos mínimos a serem observados e os parâmetros e diretrizes a serem adotados para contratação de empresa para prestação de serviços contínuos de suporte

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2083

técnico presencial e remoto aos usuários das soluções de tecnologia da informação, à infraestrutura tecnológica e às soluções corporativas de forma a garantir o pleno funcionamento do ambiente de Tecnologia da Informação - TI na SEDE, Aeroportos e demais pontos de presença da INFRAERO.

2. OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO:

2.1. A INFRAERO, no cumprimento de sua missão institucional, tem como visão ser reconhecida pela excelência da infraestrutura e serviços aeroportuários, fornecendo segurança, conforto, eficiência e agilidade aos usuários do ambiente aeroportuário, contribuindo para a integração nacional e desenvolvimento sustentável do país;

2.2. No decorrer do tempo, essa atuação tem gerado crescente demanda por sistemas e soluções provinda, principalmente, das áreas de negócio da empresa, que precisam dos recursos de TI para o adequado exercício de suas atribuições regulamentares;

2.3. Para atender essa sempre crescente demanda, bem como para manter a alta disponibilidade dos sistemas de informação, a INFRAERO precisa contar com estrutura de prestação de serviços de TI adequada às exigências da clientela usuária. Dado o volume de serviços requisitados à área de TI, a INFRAERO vale-se da contratação de empresas especializadas em prestar serviços técnicos de tecnologia da informação, como recurso auxiliar, mas imprescindível, no desenvolvimento das tarefas afetas à condução dos processos de TI (produção de sistemas e soluções de tecnologia) necessários à manutenção do nível de competência que se espera de um órgão da importância da INFRAERO;

2.4. No caso específico dos Serviços Técnicos de Infraestrutura de Informática que se pretende contratar, estes se constituem de serviços de elevado nível de especialização. Esses serviços serão realizados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana para o GRUPO Operação e Monitoramento e 12 (doze) horas por dia, 05 (cinco) dias por semana para o GRUPO Infraestrutura e GRUPO Redes e Segurança, com o fito de garantir a disponibilidade, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, plena dos sistemas, e aplicativos para a INFRAERO, em última análise, para a sociedade brasileira. Essas exigências de disponibilidade estão pautadas em indicadores fixados em tal nível que praticamente exigem da infraestrutura à qual processa os sistemas, permanecer quase 100% do tempo em plena produção, toleradas apenas paradas programadas para as manutenções e suportes necessários. Os casos de paradas não programadas, ou indisponibilidades, que causem impacto aos negócios são tratados em processos de apurações de glosas por descumprimentos dos indicadores estabelecidos no presente Termo;

2.5. É imperativo manter a disponibilidade dos recursos de TI, por meio de uma administração, suporte e monitoração contínua dos hardwares e softwares que compõem o ambiente computacional da INFRAERO, efetuando todas as configurações e manutenções corretivas e proativas, com o fim de permitir aos usuários internos, e do público aeroportuário em geral, a execução tempestiva de suas atividades de negócio, bem como de garantir a disponibilidade para o processamento ininterrupto da infraestrutura e dos sistemas corporativos;

2.6. Alinhar a Tecnologia da Informação aos requisitos de negócios da Empresa, visando atender a continuidade e as estratégias dos negócios da INFRAERO;

2.7. Padronizar a infraestrutura, arquitetura e procedimento alinhados às necessidades dos negócios da INFRAERO, bem como aos seus objetivos estratégicos;

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2084

2.8. Estabelecer níveis de qualidades de atendimento – SLA;

2.9. Cumprir as diretrizes de segurança da informação e comunicação dos recursos de TI;

2.10. Durante o período de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá prestar todos os serviços aqui especificados, por meio de profissionais qualificados de acordo com o perfil de atuação estabelecido pela CONTRATANTE;

2.11. Os serviços deverão ser desenvolvidos em conformidade com as normas da CONTRATANTE;

2.12. A Gerência de Infraestrutura de TI – TIIN, por meio da Coordenação de Produção, Suporte e Banco de Dados - TIIN-1, Coordenação de Telecomunicações e Redes – TIIN-2, Coordenação de Segurança da Informação de TI – TIIN-3, necessita manter os serviços de suporte e administração de redes e servidores do ambiente de TI, para que mantenham em funcionamento todos os recursos computacionais, o estabelecimento de processos de melhoria contínua, além de assegurar a qualidade das equipes técnicas e da disponibilidade da infraestrutura dos ativos e serviços de TI da INFRAERO. Estes serviços são essenciais para todas as atividades aeroportuárias, operacionais e administrativas da Empresa;

3. DO HORÁRIO E LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

3.1. Os serviços serão prestados em regime "H24", ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana pelo GRUPO Operação e Monitoramento e 12 (doze) horas por dia, 05 (cinco) dias por semana (segunda-feira a sexta-feira) para o GRUPO Infraestrutura e GRUPO Redes e Segurança. Os serviços serão executados nas dependências[1] da SEDE INFRAERO, conforme Tabela - 1, sendo a CONTRATANTE responsável pela disponibilização dos recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como: local de trabalho[2], móveis e recursos computacionais;

Tabela - 1

LOCAIS	ENDEREÇO
Ed. INFRAERO (SEDE)	SCS Qd. 04, Bl. "A", lote 58 Ed. INFRAERO – CEP: 70.304-902 – Brasília – DF;
Aeroporto de Brasília (SEDE)	Estrada Parque Aeroporto, Setor de Concessionárias, lote 5, Edifício Sede – CEP: 71.608900 – Brasília – DF

3.2. A critério da CONTRATANTE, no decorrer do prazo contratual, alguns serviços poderão ser prestados de forma remota, nos mesmos dias e horários já estabelecidos para o serviço presencial, sendo a necessidade comunicada formalmente com antecedência de 5 dias úteis à CONTRATADA em caso de demandas programadas ou sem aviso prévio no caso de demandas emergenciais, em ambos os casos sem ônus adicionais para a CONTRATANTE;

[1] Observação: Durante o período de vigência do contrato, a quantidade e localização das edificações que compõem a Sede da INFRAERO poderão mudar, dentro do Distrito Federal, não implicando em ônus para a CONTRATANTE.

[2] Em situações em que for conveniente para a CONTRATANTE, poderá eventualmente ser exigida a prestação de serviços em que será necessário o deslocamento temporário de empregados da CONTRATADA para outras unidades da CONTRATANTE localizadas em aeroportos ou demais unidades administrativas fora da cidade de Brasília.

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2085

3.2.1. Todos os recursos necessários para a execução do serviço remoto correrão por conta da CONTRATADA (espaço físico, computadores, softwares, telefone, mobiliário, etc);

3.2.2. Nos casos de serviços remotos, estes deverão ser prestados a partir da mesma cidade da SEDE da CONTRATANTE, Brasília ou entorno.

3.3. O GRUPO Operação e Monitoramento deverá ser dimensionado considerando o horário de prestação dos serviços que será de 24 horas, todos os dias do ano, por meio de turno ininterrupto de revezamento, estabelecendo o efetivo necessário para atuar e atender os locais informados na Tabela - 1 observando as demandas e os intervalos de gargalos. Na Tabela - 2 é apresentado quadro de equipe mínima.

Tabela - 2

LOCAIS DE TRABALHO	QTD ESPECIALISTAS
NAGO – Ed. SEDE Aeroporto de Brasília	1
NOC – Ed. Infraero SCS	2

Nota: Quantidade de efetivo mínimo estimado baseado no histórico de demandas e contratos realizados pela CONTRATANTE até então.

3.4. O GRUPO Operação e Monitoramento deverá dispor sempre de 3 (três) Especialistas para prestação dos serviços.

3.5. O GRUPO Operação e Monitoramento deverá garantir o monitoramento e acionamento, acompanhamento e validação em possíveis manutenções, sobre os ativos de Tecnologia da Informação, durante 24 horas, todos os dias do ano, por meio de turno ininterrupto de revezamento.

3.6. O GRUPO Infraestrutura e o GRUPO Redes e Segurança deverão ser dimensionados considerando o horário de prestação dos serviços que será de 07:00 às 19:00 horas, 5 (cinco) dias por semana de segunda-feira a sexta-feira.

3.7. O GRUPO Infraestrutura e o GRUPO Redes e Segurança deverão contar com uma escala de sobreaviso com possibilidade de acionamento 24hs/7dias por meio de telefone móvel, fornecido pela CONTRATADA, mediante convocação específica da CONTRATANTE, visando a garantia do pronto atendimento para resolução de problemas técnicos de TI críticos e demais demandas oriundas do Comitê de Causa Raiz. Os acionamentos ocorrerão por meio de telefone móvel do Responsável Técnico e/ou Preposto, fornecido pela CONTRATADA. Os custos do fornecimento e pagamento de faturas de consumo de telefone móvel serão de responsabilidade da empresa CONTRATADA.

3.8. Os profissionais designados como Preposto ou Analista Supervisor, deverão ser representados durante todo o período da execução dos serviços por membros das equipes técnicas, devidamente designados pela CONTRATADA.

3.9. As paradas programadas ou janelas de manutenção deverão ser acordadas entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE para que possam ser efetivadas sem transtornos significativos, minimizando dessa forma, os impactos aos usuários, aos clientes e às áreas de negócio.

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2086

3.10. Para situação de crise, mediante acionamento da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá fazer o atendimento presencial exclusivamente com analistas sêniores e os respectivos supervisores de equipe.

4. DEFINIÇÕES E CONCEITOS:

4.1. CONTRATANTE: Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - INFRAERO;

4.2. CONTRATADA: Empresa contratada pela INFRAERO para prestação de serviços contínuos de suporte técnico presencial e remoto aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação da INFRAERO/SEDE, em Brasília DF;

4.3. EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO: Equipe definida pela CONTRATANTE para a fiscalização e acompanhamento dos serviços executados pela CONTRATADA;

4.4. CBO: Código Brasileiro de Ocupações;

4.5. CCT: Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria.

4.6. INFRAERO SEDE: Sede administrativa da Infraero, sediada no Aeroporto Internacional de Brasília, Estrada Parque Aeroporto, Setor de Concessionárias, lote 5, Edifício Sede – CEP: 71.608900 – Brasília – DF;

4.7. OS: Ordem de Serviço;

4.8. TIIN: Gerência de Infraestrutura de TI – Brasília DF;

4.9. TIIN-1: Coordenação de Produção, Suporte e Banco de Dados – Brasília DF;

4.10. TIIN-2: Coordenação de Telecomunicações e Redes – Brasília DF;

4.11. TIIN-3: Coordenação de Segurança da Informação de TI – Brasília DF;

4.12. STVV: Sistema de Monitoramento por TV e Vigilância.

4.13. Suporte Nível 1 (N1): Responsável por atender, registrar, qualificar, priorizar, resolver ou encaminhar. Questões simples podem ser resolvidas, mas caso não ocorra, o N1 atende e encaminha para o Nível 2 – N2. Normalmente esse atendimento é feito via telefone, e-mail ou chat. É gerado um protocolo disponível ao usuário e ao suporte;

4.14. Suporte Nível 2 (N2): Atende todos os chamados encaminhados pelo Nível 1. Normalmente é feito pelo técnico de TI de forma presencial, mas é possível o atendimento remoto também. Uma vez que o problema, identificado pelo técnico de N2, localiza-se não no equipamento do usuário e sim nos equipamentos de infraestrutura, o chamado é transferido para a equipe de Nível 3 – N3;

4.15. Suporte Nível 3 (N3): Atende os chamados encaminhados pelo Nível 2, ou diretamente pelo Nível 1. É composto por um nível especializado na área de TI e normalmente o atendimento é presencial, por meio de procedimentos nos equipamentos de infraestrutura (servidores, switches, roteadores, banco de dados, etc).

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2087

4.16. CSI – TI: Ferramenta de gerenciamento de serviços de TI (GSTI em português ou ITSM em inglês). Customizada para o ambiente INFRAERO.

5. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS

5.1. Escopo Técnico dos Serviços:

5.1.1. Os serviços técnicos especializados de Suporte à Infraestrutura, Redes, Segurança e serviços de Operação e Monitoramento do ambiente de Tecnologia da Informação da Infraero/Sede, da presente contratação, tem como escopo todas as suas edificações, além de suporte de apoio (remoto e telefônico) aos Aeroportos da Rede Corporativa da CONTRATANTE e empresas que mantém contratos comerciais junto à CONTRATANTE;

5.1.2. Todos os serviços executados no escopo desta contratação devem obedecer às normas, procedimentos e técnicas adotadas pela CONTRATANTE. O escopo dos serviços da presente contratação envolve os conceitos de "suporte a serviços" e "serviços entregues", aplicados aos seguintes componentes básicos da CONTRATANTE:

5.1.2.1. Documentação técnica e normativa de uso da CONTRATANTE;

5.1.2.2. Equipamentos de TI e de comunicações em geral;

5.1.2.3. Infraestrutura física e lógica de rede de computadores, telecomunicações e Internet;

5.1.2.4. Portal corporativo e sites da CONTRATANTE na Internet;

5.1.2.5. Processos e procedimentos de trabalho;

5.1.2.6. Sistemas aplicativos e pacotes de automação de escritório como, por exemplo, o MS-Office;

5.1.2.7. Sistemas de gestão de conhecimento;

5.1.2.8. Sistemas de informação da CONTRATANTE;

5.1.2.9. Sistemas de operação e monitoramento;

5.1.2.10. Sistemas de suporte à decisão;

5.1.2.11. Sistemas Operacionais em geral.

5.2. Os softwares, sistemas de informação de registro e acompanhamento de chamados (CSI-TI) e de base de conhecimento, bem como as instalações físicas, ramais telefônicos e mobiliários necessários à execução dos serviços serão providos pela CONTRATANTE e devem ser utilizados na execução dos serviços. Caberá à CONTRATADA manter atualizada a base de conhecimento com os scripts de atendimento e relatórios necessários e suficientes para alcançar os níveis de serviço especificados;

5.3. A CONTRATADA poderá se utilizar de recursos próprios de monitoramento, gerenciamento e registro de chamados e de base de conhecimentos, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, que auxiliem na

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2088

execução dos serviços contratados. Neste caso, estes recursos tecnológicos deverão ser analisados e homologados pela equipe técnica da CONTRATANTE e, se aprovados, integrados com os recursos da CONTRATADA. A base de dados gerada pelo recurso deverá estar disponível para consulta da CONTRATANTE, em qualquer tempo, de forma on-line, em tempo integral, por meio de dashboards;

5.4. Histórico de atividades referente a contratação de serviços atuais:

5.4.1. TIIN-1 Produção, Suporte e BD – 3.840 chamados (01 de janeiro 2020 a 01 de janeiro de 2021).

5.4.2. TIIN-1 Operação e Monitoramento – 8.494 chamados (01 de janeiro 2020 a 01 de janeiro de 2021).

5.4.3. TIIN-2 Telecomunicações e Redes – 248 chamados (01 de janeiro 2020 a 01 de janeiro de 2021).

5.4.4. TIIN-3 Segurança – 2.202 chamados (01 de janeiro 2020 a 01 de janeiro de 2021).

5.4.5. Incidentes atendidos entre as 19:01 e as 06:59 horas do dia posterior – 1.136 Incidentes (01 de janeiro 2020 a 01 de janeiro de 2021).

5.5. Da especificidade dos serviços técnicos:

5.5.1. As atividades a serem realizadas pela CONTRATADA, e que compõem o objeto, são aquelas necessárias à execução tempestiva, eficiente e eficaz, de forma continuada, de todos os procedimentos que integram os seguintes tipos de serviços e atividades;

5.5.2. As atividades escopo deste Termo de Referência, comum a todos os grupos, estão descritas no ANEXO VIII.

5.5.3. Os serviços executados deverão ter como PRODUTO FINAL:

5.5.3.1. Ocorrências e Incidentes registrados, comunicados, tratados e finalizados com soluções dentro dos prazos estabelecidos;

5.5.3.2. Redução dos riscos de interrupção de serviços e sistemas em decorrência da implantação de mudanças nos recursos de TI;

5.5.3.3. Hardwares e softwares disponíveis dentro dos padrões de qualidade definidos;

5.5.3.4. Atualização tecnológica permanente do corpo técnico disponibilizado para a execução dos serviços contratados;

5.5.3.5. Gestão da rede, proporcionando otimização de recursos técnicos e financeiros;

5.5.3.6. Atendimento aos requisitos de performance dos serviços e soluções de tecnologia da informação, dentro dos níveis de disponibilidade e prioridade acordados;

5.5.3.7. Demandas de serviços atendidos no prazo e qualidade necessários, interagindo com as equipes da CONTRATANTE para subsidiar a tomada de decisões de melhorias dos processos.

5.6. Demandas para a ferramenta CSI-TI em decorrência das necessidades levantadas pela TIIN:

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2089

5.6.1. Acordo de Nível de Serviço - SLA deverá ser considerado:

5.6.1.1. Operação e Monitoramento: 24 horas por dia, 7 dias por semana;

5.6.1.2. Suporte Especializado e Apoio Logístico: 12 horas diárias de segunda a sexta.

5.6.2. As atividades deverão ser relacionadas à equipe que terá o seu horário de trabalho definido no sistema. Nessa situação e envolvendo as Unidades de Apoio à Execução de Serviços a atividade deverá ter seu SLA cadastrado e será contabilizado de acordo com o horário de atendimento da equipe e de acordo com cada localidade;

5.6.3. Considerando o horário de atendimento, caso não se trate de uma equipe com atendimento 24 horas por dia, deverão ser relacionados à equipe um calendário (com feriados nacionais e locais) e deverá ser analisado horário de abertura e encerramento de acordo com o horário estabelecido (desconsiderando finais de semana e horários fora do expediente). Os relatórios emitidos para essas equipes deverão considerar apenas o horário mencionado;

5.6.4. Haverá um SLA para o chamado, no entanto o chamado poderá ser distribuído em atividades menores. No caso de chamados envolvendo disponibilidade (chamados abertos pela ferramenta de monitoramento ou NOC) de sistemas, o mesmo deverá ter seu SLA contabilizado por chamado e não por atribuição;

5.6.5. Deverá constar no sistema o prazo do SLA do chamado do usuário e o SLA da equipe;

5.6.6. Para os demais casos de atribuição não contemplados no subitem 5.6.1, o SLA será contabilizado de acordo com o tempo da atividade definido em cada atribuição, de acordo com o catálogo de serviços estabelecido para a localidade de acordo com o chamado;

5.6.7. Para contemplar o subitem 5.6.1, o sistema deverá ser alterado para contemplar que cada atribuição tenha seu SLA definido conforme já solicitado pelo chamado;

5.6.8. Complementando o item anterior, uma quantidade de serviços pode ser solicitada em um chamado pelo usuário, nesse caso deverá haver um campo para o cadastro dessa quantidade no momento da atribuição e, assim que for atribuído, o sistema criará, de forma automática, a quantidade de atribuições de acordo com a quantidade definida para a equipe na atribuição. Exemplo: instalação de 10 máquinas em uma sala;

5.6.9. Relacionamento com as ferramentas de monitoramento (exemplos: KIBANA, CACTI, ICINGA, ElasticSearch, Logstash);

5.6.10. Abertura automática de chamados: Abertura de incidente a partir do evento de indisponibilidade do IC alertado pela ferramenta de monitoramento. (Action script, web service ou notificação de e-mail);

5.6.11. Administração e cadastro dos IC’s em base de dados com o relacionamento dos ativos com os registros de incidente; (essa base deverá aproveitar os registros já cadastrados na ferramenta de monitoramento).

5.6.12. Relatórios:

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2090

5.6.12.1. Disponibilidade de ICs de acordo com os dados enviados pela ferramenta e inseridos pelas equipes técnicas da TIIN;

5.6.12.2. Conformidade de atendimentos;

5.6.12.3. Conformidade de acionamentos/validação;

5.6.12.4. Apuração de inconformidades no acionamento de incidentes (Relatório de chamados abertos pelo NOC e ferramenta de monitoramento e que passaram do prazo (20min) para realizar o atendimento inicial);

5.6.12.5. Apuração de inconformidades na validação de incidentes (Relatório de chamados abertos pelo NOC e ferramenta de monitoramento e que passaram do prazo (20 min) para realizar a validação do chamado);

5.6.12.6. Quantidade de chamados concluídos no mês com o quantitativo de pontos dentro do SLA;

5.6.12.7. Quantidade de chamados concluídos no mês com o quantitativo de pontos fora do SLA;

5.6.12.8. Quantidade de procedimentos homologados no mês;

5.6.12.9. Quantidade de chamados triados no mês com o quantitativo de pontos dentro do SLA;

5.6.12.10. Quantidade de chamados triados no mês com o quantitativo de pontos fora do SLA;

5.6.12.11. Detalhamento dos chamados concluídos no mês por categoria e prioridade;

5.6.12.12. Outros relatórios já demandados pela TIIN;

5.6.12.13. Todos os relatórios devem ser emitidos por período;

5.6.13. Chamados abertos pelo NOC / Ferramenta de monitoramento:

5.6.13.1. O chamado aberto pelo NOC/sistema de monitoramento, encaminhado para um provedor de solução somente será encerrado pelo NOC, para efeitos de validação.

5.6.14. Fiscalização:

5.6.14.1. Todo chamado que possuir uma não conformidade deverá:

5.6.14.1.1. Alertar ao Coordenador/equipe por meio de alerta na tela;

5.6.14.1.2. Constar para o fiscal do contrato no menu de acordo com a situação:

a. Justificado pela equipe e ainda não avaliado pelo fiscal;

b. Não justificado pela equipe e ainda não avaliado pelo fiscal;

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2091

5.6.14.2. O chamado que possuir não conformidade e for justificado pelo preposto deverá ser analisado pelo fiscal e poderá ser aceito ou não. Deverá haver um campo para o fiscal poder registrar tal decisão (auditoria), assim como descrever o motivo de sua decisão;

5.6.14.3. Todo chamado poderá passar pela auditoria do fiscal, após avaliação do demandante ou avaliação automática do sistema (24 horas);

5.6.14.4. Chamados que tenham tido sua priorização alterada deverão ser exibidos aos fiscais para conhecimento, assim como os chamados suspensos e/ou chamados considerados como improcedentes;

5.6.15. Dashboard:

5.6.15.1. Os chamados que ainda não tenham tido nenhuma atividade registrada pela equipe técnica deverão aparecer em tela para:

a. Equipe técnica/preposto (tempo: 1h após a atribuição);

b. Coordenação/ fiscal (tempo: 1:30h após a atribuição);

c. Gerência / Coordenação Técnica informando os tempos atuais (tempo: 3h após a atribuição);

5.6.15.2. Para os contratos baseados em catálogo de serviços (IN 04):

a. Total de chamados abertos no dia;

b. Total de chamados fechados no dia;

c. Total de chamados concluídos no mês;

d. Quantidade de chamados VIP aguardando triagem;

e. Quantidade de chamados VIP com risco de atraso;

f. Quantidade de chamados VIP atrasado;

g. Quantidade de chamados na equipe de atendimento para atendimento VIP;

h. Quantidade de chamados na equipe de atendimento para atendimento VIP com risco de atraso;

i. Quantidade de chamados na equipe de atendimento atrasados;

j. Quantidade de chamados na triagem;

k. Quantidade de chamados na triagem com risco de atraso;

l. Quantidade de chamados na triagem atrasados;

m. Quantidade de chamados na equipe de atendimento;

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2092

n. Quantidade de chamados na equipe de atendimento com risco de atraso;

o. Quantidade de chamados na equipe de atendimento atrasados;

5.6.15.3. Para cada um dos itens mencionados, no momento em que acessarmos uma OS específica teremos o detalhamento:

a. Número da OS;

b. Técnico que está realizando o atendimento;

c. Data da abertura;

d. SLA;

e. Tempo restante para a conclusão da OS (no caso de ter ultrapassado o SLA deverá informar o tempo em que a OS encontra-se aberta);

5.6.16. O ciclo de vida do INCIDENTE e OCORRÊNCIAS PROGRAMADAS:

5.6.16.1. Entende-se por "incidente", no contexto deste Termo de Referência, a ocorrência de algo não programado, de forma inesperada, e que impacta na operação normal do serviço;

5.6.16.2. Entende-se por "ocorrências programadas" as ocorrências planejadas pela CONTRATANTE e/ou CONTRATADA, para execução em data/local/hora previamente determinados;

5.6.16.3. Os chamados de atendimento a incidentes ou ocorrências programadas, são tratados de acordo com o seguinte fluxo:

Acionamento → Atendimento → Validação

5.6.16.4. Como cada uma das atividades, seja incidente ou ocorrência planejada, tem definido um prazo de atendimento estipulado em contrato - SLA, é preciso que esse tempo de Acionamento/Atendimento/Validação seja armazenado no Sistema de Registro e Acompanhamento dos Atendimentos, para efeitos de fiscalização/relatórios.

5.6.17. Relacionamento com a ferramenta de Base de conhecimento:

5.6.17.1. Relacionar os atendimentos dos chamados de acordo com a informação cadastrada na base de conhecimento. No encerramento da atribuição permitir colocar o código da base de conhecimento em campo próprio com o principal procedimento adotado.

5.6.18. Catálogo de Serviços[3]:

[3] Demais solicitações pertinentes aos serviços mencionados que não tenham atividades explícitas no Catálogo de Serviços, poderão ser executadas em alguma das atividades listadas, desde que afeto ao objeto contratado.

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2093

5.6.18.1. O catálogo de serviço deverá considerar complexidade, prioridade, SLA e quantitativo de pontos (complexidade/prioridade de acordo com tabela de pontuação a ser cadastrada).

5.6.18.2. A atividade terá seu SLA diferenciado de acordo com a prioridade informada.

5.6.19. Usuários VIPs:

5.6.19.1. Cadastro de usuários que serão priorizados automaticamente, como VIP.

5.6.19.2. Chamados abertos por usuários VIP's serão considerados como prioridade VIP e caso essa não exista, serão considerados prioridade muito alta.

5.6.20. Chamados improcedentes:

5.6.20.1. O sistema deverá permitir registrar por atribuição a possibilidade de informar sobre um chamado aberto de forma improcedente para a área em questão.

5.7. Perfil Técnico Requerido:

5.7.1. O dimensionamento da equipe necessária para a execução dos serviços será de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, entretanto a CONTRATADA deverá assegurar que os profissionais alocados no contrato sejam qualificados em seus respectivos campos de atuação;

5.7.2. Para realização das atividades, a CONTRATANTE exige que os profissionais das equipes técnicas apresentem os perfis necessários para a execução dos serviços de acordo com a qualificação profissional para cada seguimento: I) GRUPO Infraestrutura; II) GRUPO Redes e Segurança; e III) GRUPO Operação e Monitoramento, observando a qualificação mínima estabelecida no ANEXO IX;

5.8. Da formação das equipes de trabalho[4]:

5.8.1. Dentre os profissionais que serão alocados pela CONTRATADA, é obrigatória a comprovação da experiência mínima exigida por meio da carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados, e no caso das Certificações e Curso ITIL, por meio dos respectivos certificados.

5.8.2. Para a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá manter equipe técnica capacitada nas instalações da CONTRATANTE, em perfis mínimos exigidos de Analistas, Técnicos e Operadores como descrito no Termo de Referência, ANEXOS VIII e X, de acordo com a escala de trabalho indicada no Termo de Referência.

5.9. A comprovação dos requisitos profissionais exigidos deverá ser composta de:

5.9.1. Dentre os profissionais que serão alocados pela CONTRATADA, é obrigatória a existência de profissionais com as especializações descritas nos subitens precedentes, com respectiva identificação

[4] A empresa ganhadora deverá apresentar sua equipe de trabalho informando quantidade de profissionais e respectivos cargos exercidos, jornada de trabalho, horários e a Convenção e/ou Acordo Coletivo da categoria preponderante que irá adotar para a execução dos serviços, de forma a evidenciar a efetiva fiscalização contratual na forma estabelecida pelo inciso IV da Súmula nº 331 do TST. A adequação, durante o contrato, da equipe de trabalho poderá ser realizada desde que autorizada pela CONTRANTE e sem que haja acréscimo de valores contratuais.

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2094

nominal dos profissionais e respectivas comprovações que devem ser feitas por meio de diplomas e/ou certificados e/ou registros em carteira de trabalho e/ou contratos de trabalho assinados;

5.9.2. Cópia autenticada de certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos exigidos sendo que, para os casos dos cursos de nível médio e/ou superior, deverá ser apresentado o diploma.

5.9.3. Declaração/atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou entrega do currículo assinado pelo profissional e validado pela CONTRATADA.

5.9.4. A CONTRATANTE se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela CONTRATADA;

5.9.5. Desta forma, quando solicitada, a CONTRATADA deverá apresentar a documentação necessária dos profissionais alocados na prestação do serviço, como forma de comprovação da qualificação dos mesmos.

5.10. Caberá à CONTRATADA a definição dos níveis salariais a serem efetivamente praticados, levando em consideração o atendimento aos requisitos de formação e a importância do nível de qualificação dos profissionais para o fiel cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos neste documento;

5.11. Os profissionais deverão ser contratados obrigatoriamente pelo regime da CLT, assegurando-se os benefícios trabalhistas decorrentes;

5.12. A CONTRATADA deverá assegurar a seus empregados a concessão dos benefícios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais.

5.13. Treinamento da Equipe:

5.13.1. A equipe de trabalho da CONTRATADA deverá ser submetida à uma programação contínua de desenvolvimento de competências, programa de reciclagem e capacitação da equipe alocada, contendo carga horária anual mínima, sem custo adicional para a CONTRATANTE e fora do horário normal de expediente, conforme as condições estabelecidas a seguir:

5.13.2. Deverá ser previsto treinamentos contínuos, ministrados pela CONTRATADA, conforme o caso, sempre que identificado à necessidade pela CONTRATADA ou pela CONTRATANTE;

5.13.3. Todos os recursos, incluindo o local do treinamento deverão ser providenciados pela CONTRATADA.

5.14. Da Necessidade de Viagens a Serviço:

5.14.1. Poderá haver necessidade de deslocamento de profissional da CONTRATADA entre as dependências da CONTRATANTE. Assim sendo, deverá ser previsto como parte integrante do custo de cada serviço (itens 1 a 3 da planilha) a ser contratado o valor estimado de viagens (passagens e diárias), que irá compor o valor global do contrato. Este custo será de responsabilidade da CONTRATADA, quando as viagens forem solicitadas e autorizadas pela CONTRATANTE;

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2095

5.14.2. Para efeito de estimativa de custo sobre viagens, detalhamos abaixo o histórico de ocorrências de viagens do contrato atual, no período de janeiro/2019 a dezembro/2019:

Tabela - 3

Perfil executor	Atividade executada	Qtd Dias	Local
Supervisor NOC	Diligência à SEFAZ-RJ	1	Rio de Janeiro
Analista Sênior LAN	Intervenção Técnica na Rede LAN	2	Congonhas SP
Analista Pleno LINUX	Intervenção Técnica na Rede LAN	2	Congonhas SP
Analista Pleno LAN	Verificação Técnica na Rede LAN	2	Galeão RJ
Analista Pleno WAN	Verificação Técnica na Rede LAN	2	Galeão RJ
Analista Sênior BACKUP	Implantação solução Backup	5	Congonhas SP
Analista Pleno BACKUP	Implantação solução Backup	5	Jacarepaguá RJ

Obs: Em 2020 e 2021, até o encerramento deste documento, não ocorreram viagens em função da pandemia.

5.14.3. As viagens e os relatórios de viagens deverão, obrigatoriamente, ser registrados pela CONTRATADA, no Sistema de Gestão de Demandas da CONTRATANTE, vinculadas ao respectivo serviço, para formação de base histórica no prazo de até um dia útil, após o término da missão;

5.14.4. As viagens deverão ser programadas com no mínimo 2 (dois) dias de antecedência, autorizadas pela CONTRATANTE, mediante prévia análise do planejamento do serviço levantada pela CONTRATADA;

5.14.5. As viagens serão realizadas somente após a emissão de uma Ordem de Missão – OM, emitida pela CONTRATANTE, contendo a programação da viagem, a motivação, justificativa, as ações a serem realizadas e outras informações que a CONTRATANTE julgar necessárias;

5.14.6. É de responsabilidade da CONTRATADA, tomar todas as providências legais e fiscais necessárias à realização das viagens a serviço.

5.15. Do ambiente computacional:

5.15.1. A Sede da CONTRATANTE possui atualmente um parque computacional diversificado de equipamentos de informática, contemplando estações de trabalho, notebooks, servidores de rede

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2096

(concentradores dos serviços corporativos), roteadores (trafegando dados e serviço VoIP), switches (core, distribuição e acesso), robôs de backup, storages, rede wireless (para acesso à Rede Corporativa de Dados da Infraero) e telefonia IP, além de outros equipamentos e serviços. A integração de todo esse conjunto, por meio da utilização de softwares, sistemas e aplicativos corporativos, permite a obtenção dos diversos serviços que interligam a comunicação e subsidiam os trabalhos dos usuários da Instituição. Muitas operações fundamentais para funcionamento da CONTRATANTE estão fortemente relacionadas e dependentes dos serviços disponíveis em sua Rede Corporativa de computadores, de maneira que a indisponibilidade desses serviços produzirá impacto direto sobre o seu desempenho institucional;

5.15.2. A área de TI da CONTRATANTE tem por missão prover acesso das informações, soluções e tecnologias de informação aos seus usuários, para o cumprimento de sua missão institucional. Sendo responsável pela padronização, desenvolvimento, entrega, gerenciamento e manutenção de soluções baseadas em TI;

5.15.3. Em termos institucionais, no ANEXO III consta lista de dependências que fazem parte da Rede INFRAERO;

5.15.4. Além do descrito acima, ainda há comunicação com o CINDACTA (em Brasília), atendida atualmente por link de fibra óptica, a partir do Aeroporto de Brasília.

5.15.5. Segue breve descritivo do parque computacional da CONTRATANTE, nas dependências da SEDE-Brasília:

5.15.5.1. Estações de trabalho: em torno de 1600 (maioria HP);

5.15.5.2. Estações de trabalho Apple: em torno de 25;

5.15.5.3. Notebooks: em torno de 300 (Lenovo, HP, Dell);

5.15.5.4. Servidores de rede (físicos): em torno de 100 (HP, Dell);

5.15.5.5. Servidores de rede (virtuais): em torno de 900 (VMware, Hyper-V, Nutanix);

5.15.5.6. Solução de Hiperconvergência – NUTANIX

5.15.5.6.1. Fabricante: NUTANIX

5.15.5.6.2. Modelo: NX-3155G-G6 / NX-8035-G7 / NX3155G-G7

5.15.5.6.3. Capacidade Bruta: 340.22 TB

5.15.5.6.4. Capacidade Líquida: 194.02 TB

5.15.5.6.5. Discos: 18 disco de 3.8 TB / 16 discos de 8.0 TB / 20 discos de 20TB

5.15.5.7. Rede LAN:

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2097

5.15.5.7.1. Switches Core: 02 chassis (Enterasys):

a. Equipamentos com alta densidade de interfaces 1/10 Gigabit Ethernet, operando 25 redes de serviços configuradas em camada dois e três, também sustenta as áreas de roteamento dinâmico com o OSPF entre as edificações e a rede WAN, mantendo serviços de Dados, VoIP e CFTVoIP. Neste site os serviços de Data Center e a rede LAN são colapsados no mesmo Switch Core.

5.15.5.7.2. Switches Core: 02 (Cisco Catalyst):

a. Equipamentos com alta densidade de interfaces 1/10/25 Gigabit Ethernet e 40/100 Gigabit Ethernet, operando 42 redes de serviços configuradas em camada dois e três, sustentando as áreas de roteamento com o OSPF, entre edificações e a rede WAN, mantendo serviços de Dados, VoIP e CFTVoIP.

5.15.5.7.3. Switches Acesso: 68 (Enterasys):

a. Equipamentos empilháveis com alta densidade de interfaces Gigabit Ethernet, suporte a PoE Plus, sustentando o roteamento dinâmico com o OSPF, interconectados ao Switch Core da rede, suportando os serviços de Dados, VoIP e CFTVoIPRede DataCenter:

5.15.5.8. Rede Data Center (SDN – Cisco ACI):

5.15.5.8.1. Switches Spine: 02 (Cisco):

a. Equipamentos com alta densidade de interfaces 40/100GE suporte a automação, suporte a VXLAN, EVPN BGP, baixa latência, operação do tipo “non-blocking” e alta disponibilidade.

5.15.5.8.2. Switches Leaf: 09 (Cisco):

a. Equipamentos com alta densidade de interfaces 1/10/25/40/100GE suporte a automação, suporte a VXLAN, EVPN BGP, baixa latência, operação do tipo “non-blocking” e alta disponibilidade.

5.15.5.8.3. Controladores - Application Policy Infrastructure Controller - APIC: 03 (Cisco):

a. Cluster de servidores (controladores) de toda a solução SDN, com capacidade para até 1200 interfaces cliente, ele está integrado com a plataforma VMware, o cluster prove a automação, a visibilidade, a telemetria e o provisionamento de toda a solução de rede.

5.15.5.9. Solução Corporativa de Backup (Brasília e demais dependências corporativas):

5.15.5.9.1. Fabricante: Commvault;

5.15.5.9.2. Software: Simpana;

5.15.5.9.3. Ed. Infraero (Brasília):

a. 08 Servidores Dell Power Edge R720 10 TB cada

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2098

b. 05 Servidor Dell Power Edge R640 9 TB cada

c. 04 Servidores Dell Power Edge 2950 7 TB cada

d. Servidores contemplados para execução de jobs diários: Qtd: 09.

5.15.5.9.4. UARF – AENA

a. 01 Servidor Power Edge R720 600GB

5.15.5.9.5. UARF – INFRAERO

a. 01 Servidor PROLIANT DL180 G6 - 16TB

5.15.5.9.6. SBBE

a. 01 Servidor Dell PowerEdge 2950 7TB

5.15.5.9.7. SBSP

a. 2 Servidores Dell PowerEdge R710 6TB

5.15.5.9.8. SBMT

a. 01 Servidor Dell PowerEdge 2950 896GB

b. 01 Servidor Dell PowerEdge R900 848GB

5.15.5.9.9. SBSJ

a. 01 Servidor Dell PowerEdge 2950 847GB

5.15.5.9.10. SBPJ

a. 01 Servidor Dell PowerEdge R720 6,78TB

5.15.5.9.11. SBGO

a. 01 Servidor Dell PowerEdge R720 5,46TB

5.15.5.9.12. SBCR

a. 01 Servidor Dell PowerEdge 2950 847GB

5.15.5.9.13. SBCG

a. 01 Servidor Dell PowerEdge R720 5,46TB

5.15.5.10. Rede Wireless (Brasília e demais dependências corporativas):

5.15.5.10.1. Ed. Infraero (em Brasília):

a. 02 Servidores Radius (VM)

b. Sistema Gerência H3C (VM) HP Intelligent Management Center (Imc)

c. Gerência e administração Aruba: Aruba Airwave(Vm), Aruba Clearpass(Vm), 3 Aruba Mobility Master (Vm).

d. Controladora WIFI – Fab.: ARUBA – Qtd: 02;

e. Controladora WIFI – Fab.: H3C – Qtd: 02;

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2099

f. Access Point – Fab.: ARUBA – Qtd: 26

5.15.5.10.2. Ed. Sede (em Brasília):

a. Access Point – Fab.: Aruba – Qtd: 26.

5.15.5.10.3. Aeroporto Internacional de Belém/Val-de-Cans - Júlio Cezar Ribeiro (SBBE):

a. Wireless Switch – Fab.: H3C – Qtd: 02;

b. Access Point – Fab.: H3C – Qtd: 15.

5.15.5.10.4. Aeroporto de Belo Horizonte/Pampulha-MG - Carlos Drummond de Andrade (SBBH):

a. Wireless Switch – Fab.: H3C – Qtd: 02;

b. Access Point – Fab.: H3C – Qtd: 8.

5.15.5.10.5. Aeroporto Internacional de Curitiba - Afonso Pena (SBCT):

a. Wireless Switch – Fab.: H3C – Qtd: 02;

b. Access Point – Fab.: H3C – Qtd: 51.

5.15.5.10.6. Aeroporto Internacional de Manaus - Eduardo Gomes (SBMN):

a. Wireless Switch – Fab.: H3C – Qtd: 02;

b. Access Point – Fab.: H3C – Qtd: 35.

5.15.5.10.7. Aeroporto Internacional de Porto Velho - Gov. Jorge Teixeira de Oliveira (SBPV):

a. Wireless Switch – Fab.: H3C – Qtd: 01;

b. Access Point – Fab.: H3C – Qtd: 10.

5.15.5.10.8. Aeroporto de Rio Branco - Plácido de Castro (SBRB):

a. Wireless Switch – Fab.: H3C – Qtd: 01;

b. Access Point – Fab.: H3C – Qtd: 10.

5.15.5.10.9. Aeroporto do Rio de Janeiro - Santos Dumont (SBRJ):

a. Wireless Switch – Fab.: H3C – Qtd: 02;

b. Access Point – Fab.: H3C – Qtd: 14.

5.15.5.10.10. Aeroporto de São Paulo/Congonhas (SBSP):

a. Wireless Switch – Fab.: H3C – Qtd: 02;

b. Access Point – Fab.: H3C – Qtd: 62.

5.15.5.10.11. Aeroporto Internacional de São Luis - Marechal Cunha Machado (SBSL):

a. Wireless Switch – Fab.: H3C – Qtd: 02;

b. Access Point – Fab.: H3C – Qtd: 11.

5.15.5.10.12. Aeroporto de Teresina - Senador Petrônio Portella (SBTE):

a. Wireless Switch – Fab.: H3C – Qtd: 02;

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2100

b. Access Point – Fab.: H3C – Qtd: 4.

5.15.5.10.13. Aeroporto de Uberaba – Mário de Almeida Franco (SBUR):

a. Wireless Switch – Fab.: H3C – Qtd: 01;

b. Access Point – Fab.: H3C – Qtd: 09.

5.15.5.10.14. Aeroporto / BARTOLOMEU LISANDRO – SBCP

a. Wireless Switch – Fab.: H3C – Qtd: 01;

b. Access Point – Fab.: H3C – Qtd: 3.

5.15.5.10.15. Aeroporto de Cuiabá / Marechal Rondon – SBCY

a. Wireless Switch – Fab.: H3C – Qtd: 02;

b. Access Point – Fab.: H3C – Qtd: 18.

5.15.5.10.16. Aeroporto Internacional de Foz do Iguaçu– SBFI

a. Wireless Switch – Fab.: H3C – Qtd: 01;

b. Access Point – Fab.: H3C – Qtd: 15.

5.15.5.10.17. Aeroporto de Jacarepaguá– SBJR

a. Wireless Switch – Fab.: H3C – Qtd: 02;

b. Access Point – Fab.: H3C – Qtd: 7.

5.15.5.10.18. Aeroporto de Joinville – SBJV

a. Wireless Switch – Fab.: H3C – Qtd: 02;

b. Access Point – Fab.: H3C – Qtd: 8.

5.15.5.10.19. Aeroporto de Londrina– SBLO

a. Wireless Switch – Fab.: H3C – Qtd: 02;

b. Access Point – Fab.: H3C – Qtd: 18.

5.15.5.10.20. Aeroporto de Bacacheri – SBBI

a. Access Point – Fab.: H3C – Qtd: 2.

5.15.5.10.21. Aeroporto Int. de Boa Vista -SBBV

a. Access Point – Fab.: H3C – Qtd: 1.

5.15.5.10.22. Aeroporto de Campo de Marte -SBMT

a. Access Point – Fab.: H3C – Qtd: 1.

5.15.5.10.23. Aeroporto Int. de São José dos Campos -SBSJ

a. Access Point – Fab.: H3C – Qtd: 1.

5.15.5.10.24. Aeroporto de Carlos Prates – SBPR

a. Access Point – Fab.: H3C – Qtd: 1.

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2101

5.15.5.10.25. Aeroporto de Montes Claros – SBMK

a. Access Point – Fab.: H3C – Qtd: 1.

5.15.5.10.26. Aeroporto de Macaé – SBME

a. Access Point – Fab.: H3C – Qtd: 3.

5.15.5.11. Telefonia IP (Brasília):

5.15.5.11.1. Telefones IP: Qtd: 1200 (Cisco);

5.15.5.11.2. 5.8.4.6.2. Media Sense: Qtd: 02 (Cisco);

5.15.5.11.3. Contact Center Express: Qtd: 02 (Cisco)

5.15.5.11.4. Cisco Unified Communications Manager Subscriber: Qtd: 02

5.15.5.11.5. Cisco Unified Communications Manager Subscriber: Qtd: 01 (Cisco)

5.15.5.11.6. Cisco Unified Communications Manager IM&Presence Service: Qtd: 02

5.15.5.11.7. Correio de Voz: Qtd: 01 (Cisco).

5.15.5.12. Câmeras E-Cam (Dependências Corporativas)

5.15.5.12.1. Aeroporto do Rio de Janeiro - Santos Dumont (SBRJ):

a. Fab.: AXIS – Qtd: 14.

5.15.5.12.2. Aeroporto de São Paulo/Congonhas (SBSP):

a. Fab.: AXIS – Qtd: 10.

5.15.5.12.3. Aeroporto Internacional de Curitiba - Afonso Pena (SBCT):

a. Fab.: AXIS – Qtd: 08.

5.15.5.12.4. Aeroporto Internacional de Manaus - Eduardo Gomes (SBEG):

a. Fab.: AXIS – Qtd: 15.

5.15.5.12.5. Aeroporto Internacional de Belém/Val-de-Cans - Júlio Cezar Ribeiro (SBBE):

a. Fab.: AXIS – Qtd: 09.

5.15.5.12.6. Aeroporto Internacional de São Luis - Marechal Cunha Machado (SBSL):

a. Fab.: AXIS – Qtd: 01.

5.15.5.12.7. Ed. Infraero (Brasília):

a. Fab.: AXIS – Qtd: 28

5.15.5.13. Rede WAN Corporativa MPLS (Principal e Redundante): 71 (setenta e um) localidades atendidas pela rede WAN Principal;

5.15.5.14. Segurança (Brasília e demais dependências corporativas):

5.15.5.14.1. Firewall de Rede

a. FortiGate - Modelos diversos (Series 1500, 300, 200 e 100) - Qtd 59

b. Fabricante: FortiNet

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2102

c. Local: SEDE; SBCO; SBJR; SBRJ; SBBH; SBCT; SBCG; SBBV; SBSL; SBPR; SBGL; SBGR; SBEG; SBPA; SBRF; SBBE; SBSP; SBKP; SBSV; SBFZ; SBCY, SBCF; SBTE; SBMQ; SBFL; SBRB; SBUF; SBUR; SBMK; SBCR; SBLO; SBJV; SBPJ; SBPP; SBNF; SBPV; SBPL; SBPB; SBMT; SBUL; SBSJ; SBFI.

5.15.5.14.2. Firewall de Rede

a. Fabricante pfSense Free - Qtd 01

b. Local: Aeródromo Botelho (SIQE)

5.15.5.14.3. Firewall Aplicação

a. WAF-Web Application Web NAXSI/NGINX - Qtd 03

b. Local: Sede

5.15.5.14.4. IPS - Intrusion Detection System

a. FirePOWER Serie 8000 - Qtd 02

b. FirePOWER Serie 4100 - Qtd 01

c. FirePOWER Management Center 2600 - Qtd 01

d. Fabricante: CISCO

e. Local: SEDE

5.15.5.14.5. AntiSpam

a. Email Security Appliance (Sensor) – ESA - CISCO - Qtd 02

b. Content Security Management (Gerência) - CSM - CISCO - Qtd 01

c. Fabricante: CISCO

d. Local: SEDE

5.15.5.14.6. Antivírus

a. McAfee ePolicy Orchestrator

b. McAfee Endpoint Security

c. McAfee Active Response

d. McAfee Security for Microsoft Exchange

e. McAfee VirusScan for Storage

f. Fabricante: McAfee

g. Local: SEDE e demais dependências corporativas

5.15.5.14.7. Análise de Vulnerabilidade

a. Nessus Professional - Qtd 01

b. Fabricante: Tenable

c. Local SEDE.

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2103

5.15.5.14.8. Gestão de Identidade

a. Identity Manager (IDM) - Qtd 01

b. Fabricante: MicroFocus/NetIQ

c. Local: SEDE

6. DA MENSURAÇÃO E PAGAMENTO POR RESULTADO:

6.1 Modelo de Contratação dos Serviços:

6.1.1 O modelo adotado é a Contratação Mensurada por Resultados.

6.1.2 Esse modelo permite que o pagamento da CONTRATADA seja feito com base na mensuração dos serviços e dos resultados alcançados e verificados, excluindo-se o pagamento por horas trabalhadas ou por horas de disponibilidade do pessoal (postos de serviço);

6.1.3 O pagamento dos serviços será vinculado ao grau de cumprimento dos Níveis de Serviço deste termo onde contém:

6.1.4 Os procedimentos de fiscalização e de gestão da qualidade do serviço, indicadores e os instrumentos de medição adotados pela CONTRATANTE;

6.1.5 Os registros, controles e informações que serão prestados pela contratada;

6.1.6 As respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas;

6.2 Critérios de Mensuração dos Serviços:

6.2.1 Relatórios e Documentação:

6.2.1.1. Os relatórios devem ser entregues em meio magnético, editável e também impresso e assinado pelos representantes da CONTRATADA;

6.2.1.2. A falta da entrega dos relatórios, conforme prevista neste documento, pode sensibilizar o Indicador de Nível de Serviço relativo a não conformidade (ISUPSA01), constante do subitem 6.3 deste Termo de Referência;

6.2.1.3. Os relatórios deverão ser baseados em Norma Interna da CONTRATANTE;

6.2.1.4. As descrições da matriz de comunicação e da Matriz de Responsabilidades encontram-se descritas no ANEXO I deste Termo de Referência.

6.2.1.5. A CONTRATADA deverá apresentar por seus representantes, os seguintes relatórios para acompanhamento dos serviços:

6.2.1.5.1. Relatório de Ocorrências:

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2104

a) Conteúdo: Relatório preliminar com as informações básicas das equipes “Redes e Segurança”, “Infraestrutura” e “Operação e Monitoramento”, após ocorrência de qualquer irregularidade no ambiente ou sistemas aplicativos da CONTRATANTE;

b) Prazo de Entrega: Até duas horas, com atualizações periódicas até que a ocorrência esteja solucionada e, no dia subsequente, deve apresentar relatório revisado/definitivo.

6.2.1.5.2. Relatório Semanal:

a) Conteúdo: Relatório com informações sobre a execução dos serviços, resumo das ocorrências da semana, correções, adequações e ajustes necessários ao perfeito funcionamento do ambiente e especialmente das mudanças;

b) Prazo de Entrega: Semanalmente às terças-feiras, no período da tarde, contendo as informações referentes ao período de segunda-feira anterior a domingo.

6.2.1.5.3. Relatório Mensal:

a) Conteúdo: Relatório com informações sobre a execução dos serviços, resumo das ocorrências, referentes ao período do dia 1 ao dia 30/31 do mês;

b) Prazo de Entrega: Deverá ser entregue até o dia 5 do mês subsequente, pela tarde.

6.2.1.5.4. Documentação das Atividades:

a) Conteúdo: Documentos e manuais descritivos dos processos, atividades e rotinas sob sua responsabilidade;

b) Prazo de Entrega: Documentação com atualização constante, sempre que ocorrerem mudanças e revisão periódica.

6.2.1.5.5. Relatórios Gerenciais:

a) Conteúdo: Relatórios com informações sobre os indicadores/metas de níveis de serviços alcançados para cada Equipe, estatísticas de evolução dos indicadores, recomendações de melhorias técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual;

b) Prazo de Entrega: Até o 7º dia útil do mês subsequente;

c) Conteúdo: Relatórios com informações sobre os indicadores/metas de níveis de serviços consolidados;

d) Prazo de Entrega: Até o 3º dia útil do mês subsequente.

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2105

6.3 Indicadores**:**

6.3.1 Os indicadores apresentados neste item visam avaliar a qualidade e desempenho dos serviços prestados pela Contratada à CONTRATANTE;

6.3.2 Para **a padronização dos nomes dos indicadores será adotado o seguinte *layout*:**

ISUPXXNN, onde:

a. I – Valor fixo I de Indicador;

b. SUP – Valor fixo SUP de Suporte a Ambiente;

c. XX – GRUPOS da CONTRATADA, aplicável a qualquer GRUPO;

d. NN – Número sequencial do indicador.

6.3.3 Com o objetivo de se manter a disponibilidade, a conformidade dos procedimentos de acionamentos, atendimentos de demandas com qualidade e os níveis mínimos exigidos, a CONTRATADA estará sujeita a glosa sobre o valor a ser percebido, de acordo com os indicadores e metas mensais de qualidade descrita nas tabelas a seguir:

6.3.3.1 ISUPSI01 – Indisponibilidade:

6.3.3.1.1 Corresponde ao indicador referente à disponibilidade dos itens de configuração do ambiente de TI, tendo como objetivo, registar, apurar e manter os ICs – itens de configuração, possibilitando o estabelecimento de processo com o objetivo de controlar os componentes de serviços e infraestrutura.

6.3.3.1.2 Destaca-se como item de configuração, um ativo, componente de serviço ou quaisquer outros itens sob o controle e relacionamento com a Gerência de Suporte, podendo variar a complexidade, tamanho e tipo, mas não se restringindo à:

a) um serviço inteiro ou um sistema;

b) hardware ou software utilizado;

c) instalações (DATACENTER, prédio, sala etc);

d) documentação associada;

e) pessoal de apoio.

6.3.3.1.3 A Tabela abaixo apresenta as informações relacionadas ao indicador ISUPSI01 – Indisponibilidade:

Tabela - 4

Item	ISUPSI01 - Manter Disponíveis os IC's – Itens de configuração

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2106

Finalidade	**Verificar a disponibilidade dos IC's sob a responsabilidade da CONTRATADA.**	
Meta a cumprir	Zero ocorrência de indisponibilidade de IC decorrente de ação ou falta de ação da CONTRATADA.	
Instrumento de medição	Por intermédio de procedimentos, rotinas, ferramentas de gerenciamento adotadas pela INFRAERO ou que a INFRAERO vier a definir.	
Forma de acompanhamento	Por intermédio dos instrumentos de medição	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo	ISUPSI01 = Soma do número de ocorrências de indisponibilidade de IC's decorrentes de ação ou falta de ação da CONTRATADA referente ao GRUPO Redes e Segurança e GRUPO Infraestrutura. Considera-se também a duração de cada ocorrência, que será calculada por meio da fórmula: (Data/hora fim da indisponibilidade – data/hora início da indisponibilidade) – total de horas de ação da CONTRATADA. Quando a duração da indisponibilidade não for múltiplo exato de hora, será arredondado para múltiplo imediatamente superior.	
Início de Vigência	Data efetiva do início da prestação dos serviços, no prazo estabelecido pela Ordem de Serviço.	
Faixas de ajuste no pagamento	**Métrica**	**Desconto aplicado na fatura mensal**
01	**1 <= ISUPSI01 <= 3**	0,4 % por ocorrência de indisponibilidade mais 0,04% por hora (ou fração) da duração de cada ocorrência.
02	**4 <= ISUPSI01 <= 6**	0,5 % por ocorrência de indisponibilidade mais 0,05% por hora (ou fração) da duração de cada ocorrência.
03	**ISUPSI01 >= 7**	0,6% por ocorrência de indisponibilidade mais 0,06% por hora (ou fração) da duração de cada ocorrência.

6.3.3.2 ISUPSA01 – Não Conformidade:

6.3.3.2.1 Corresponde ao indicador que tem por finalidade, registrar a conformidade nos procedimentos de encaminhamento, tratamento e solução dos atendimentos de incidentes e problemas sob a responsabilidade da CONTRATADA, conforme padrão e requisitos estabelecidos pela CONTRATANTE.

6.3.3.2.2 A Tabela abaixo apresenta as informações relacionadas ao indicador ISUPSA01 – Chamados em Não Conformidade:

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2107

Tabela - 5

Item	ISUPSA01 – TOTAL DE CHAMADOS EM NÃO CONFORMIDADE	
Finalidade	Verificar a conformidade no encaminhamento, tratamento e solução dos atendimentos/problemas sob a responsabilidade da CONTRATADA, conforme padrão e requisitos estabelecidos pela CONTRATANTE.	
	A conformidade da execução visa verificar de forma unívoca a integridade, prazo, completeza, sequência e geração de produto final.	
Meta a cumprir	Zero ocorrência de atendimentos/problemas encaminhados, tratados ou resolvidos não conformes às demandas, execução e conclusão definidas pela CONTRATANTE.	
Instrumento de medição	Por intermédio de procedimentos, rotinas, ferramentas de gerenciamento adotadas pela INFRAERO ou que a INFRAERO vier a definir.	
Forma de acompanhamento	Por intermédio dos instrumentos de medição	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo	ISUPSA01 = Soma de atendimentos/problemas do GRUPO encaminhados, tratados ou resolvidos não conformes às demandas, execução e conclusão definidas pela CONTRATANTE. Considera-se também a duração da não conformidade de cada ocorrência, que será calculada por meio da fórmula: (Data/hora fim da inconformidade – data/hora início da inconformidade) – total de horas de ação da CONTRATADA. Quando a duração da inconformidade não for múltiplo exato de hora, será arredondado para múltiplo imediatamente superior.	
Início de Vigência	Data efetiva do início da prestação dos serviços, no prazo estabelecido pela Ordem de Serviço.	
Faixas de ajuste no pagamento	**Métrica**	**Desconto aplicado na fatura mensal**
01	**1 <= ISUPSA01<= 39**	0,04% por ocorrência de inconformidade mais 0,004% por hora (ou fração) da duração de cada ocorrência
02	**40 <= ISUPSA01<= 69**	0,05% por ocorrência de inconformidade mais 0,005% por hora (ou fração) da duração de cada ocorrência
03	**ISUPSA01 >= 70**	0,06% por ocorrência de inconformidade mais 0,006% por hora (ou fração) da duração de cada ocorrência

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2108

6.3.3.3 ISUPSO01 – Acionamento e Validação:

6.3.3.3.1 Corresponde ao indicador que tem por finalidade, registrar a conformidade nos procedimentos de acionamento e validação das equipes de atendimento (Provedores Internos e Provedores Externos de Solução) permitindo a verificação da conformidade nos procedimentos de encaminhamento, tratamento e solução das ocorrências sob a responsabilidade da CONTRATADA, conforme padrão e requisitos estabelecidos pela CONTRATANTE.

6.3.3.3.2 A Tabela abaixo apresenta as informações relacionadas ao indicador ISUPSO01 – Total de acionamentos e validações em Não Conformidade:

Tabela - 6

Item	ISUPSO01 – TOTAL DE ACIONAMENTO/ VALIDAÇÃO EM NÃO CONFORMIDADE	
Finalidade	Verificar a conformidade no encaminhamento, tratamento e solução das ocorrências sob a responsabilidade da CONTRATADA, conforme padrão e requisitos estabelecidos pela CONTRATANTE. A conformidade da execução visa verificar de forma unívoca a integridade, prazo, completeza, sequência e geração de produto final, além da disponibilidade dos itens de configuração.	
Meta a cumprir	Zero ocorrência de acionamento/validação encaminhados, tratados ou resolvidos não conformes às demandas, execução e conclusão definidas pela CONTRATANTE.	
Instrumento de medição	Por intermédio de procedimentos, rotinas, ferramentas de gerenciamento adotadas pela INFRAERO ou que a INFRAERO vier a definir.	
Forma de acompanhamento	Por intermédio dos instrumentos de medição	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo	ISUPSO01 = Soma de acionamento/validação do GRUPO encaminhados, tratados ou resolvidos não conformes às demandas, execução e conclusão definidas pela CONTRATANTE. Considera-se também a duração da não conformidade de cada ocorrência, que será calculada por meio da fórmula: (Data/hora fim da não conformidade – data/hora início da não conformidade) – total de horas de ação da CONTRATADA. Quando a duração da não conformidade não for múltiplo exato de hora, será arredondado para múltiplo imediatamente superior.	
Início de Vigência	Data efetiva do início da prestação dos serviços, no prazo estabelecido pela Ordem de Serviço.	
Faixas de ajuste no pagamento	**Métrica**	**Desconto aplicado na fatura mensal**
01	**1 <= ISUPSO01<= 3**	0,4 % por ocorrência de inconformidade mais 0,04% por hora (ou fração) da duração de cada ocorrência.

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2109

02	**4 <= ISUPSO01<= 6**	0,5 % por ocorrência de inconformidade mais 0,05% por hora (ou fração) da duração de cada ocorrência.
03	**ISUPSO01 >= 7**	0,6% por ocorrência de inconformidade mais 0,06% por hora (ou fração) da duração de cada ocorrência.

6.3.4 Aplicabilidade dos Indicadores:

6.3.4.1 Os indicadores são aplicáveis a todas as atividades desempenhadas por todos os GRUPOS contratados;

6.3.4.2 A soma do número de ocorrências mensais de todos os GRUPOS para cada indicador determina o enquadramento na faixa de métrica e o desconto previsto nessa faixa será aplicado para todas as ocorrências;

6.3.4.3 Exemplo: Apuração de 06 (seis) registros para o indicador ISUPSI01, abaixo, onde**:**

a. Dois registros foram atendidos no prazo – dias 29 e 31;

b. Dois registros foram atendidos fora do prazo, porém com justificativas válidas e aceitas – dias 1 e 23;

c. Dois registros tratados como indisponibilidade, acarretando glosas – dias 12 e 18, conforme demonstrado na Tabela abaixo.

d. Total de horas de indisponibilidade – *06:23*;

e. Os dias 12 e 18, que tiveram suas justificativas recusadas serão considerados como indisponibilidade para cálculo das glosas;

f. Será dado o tratamento da Intermitência.

g. Após a resolução de um incidente, a contratada deverá garantir essa solução em até 2h. Havendo qualquer intermitência neste período será considerado que a contratada não cumpriu o NSR e resultará em glosa – desde que não justificada;

h. Depois do prazo de 02 (duas) horas, qualquer intermitência no IC será considerada uma nova ocorrência.

i. Para esse exemplo a faixa de ajuste obedece ao estabelecido no ISUPSI01 – Indisponibilidade, deste Termo de Referência.

Tabela - 7

DIA	HFI	HII	TR	TA	INDISPONIBILIDADE
1	18:00	15:00	01:40	00:20	01:00

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2110

12	*21:00*	*15:00*	*01:40*	*00:20*	***04:00***
18	*19:23*	*15:00*	*01:40*	*00:20*	***02:23***
23	19:23	15:00	01:40	04:00	02:23
29	17:00	15:00	01:40	02:23	00:00
31	15:30	15:00	00:20	00:10	00:00
					09:46

j. A fórmula para o cálculo das indisponibilidades consta da Tabela abaixo:

Tabela - 8

(HFI – HII) – (TR + TA) = 0
HFI - Hora Final Indisponibilidade
HII - Hora Inicial Indisponibilidade
TR - Tempo de Resolução
TA - Tempo de Atendimento

k. Assim, considerando um valor mensal do contrato de R$ 100.000,00, o valor total do ISUPSI01, para compor a glosa, será de R$ 1.080,00 (R$ 800,00 + R$ 280,00), conforme demonstrativo da Tabela abaixo:

Tabela - 9

Indisponibilidade		**Faixa de ajuste aplicada**	**Valor resultante do percentual de 0,4% aplicado por ocorrência de Indisponibilidade**	**Índice resultante das horas de indisponibilidade**	**Vlr. Resultante do índice de indisponibilidade aplicado ao valor mensal do Contrato**
			(100.000 x 0,4%) Valor Mensal x 0,4%	**horas de Indisponibilidade x 0,04**	**(100.000 x Índice) Valor Mensal x Índice**
04:00		01	400,00	0,16	160,00
02:23		01	400,00	0,12	120,00
TOTAIS	**06:23**		**800,00**		**280,00**

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2111

6.3.5 IS – Índice de Serviços:

6.3.5.1 Corresponde à medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, baseada na quantidade de ocorrências;

6.3.5.2 Este Índice visa a correção dos excessos de ocorrências (quantidade), independente do tempo de inoperância ou inconformidade;

6.3.5.3 O IS é obtido por meio da média ponderada do número de ocorrências, classificadas por indicador, aplicando os respectivos pesos constante da Tabela abaixo:

Tabela - 10

Indicador	Peso
O-ISUPSI01 = Soma do número de ocorrências de indisponibilidade de IC's decorrentes de ação ou falta de ação da CONTRATADA referente ao GRUPO Redes e Segurança e GRUPO Infraestrutura.	5
O-ISUPSA01 = Soma de atendimentos/problemas do GRUPO encaminhados, tratados ou resolvidos não conformes às demandas, execução e conclusão definidas pela CONTRATANTE.	2
O-ISUPSO01 = Soma de acionamento/validação do GRUPO encaminhados, tratados ou resolvidos não conformes às demandas, execução e conclusão definidas pela CONTRATANTE.	3

6.3.5.4 O Índice de Serviço corresponde à medição dos serviços prestados pela CONTRATADA, obtido por meio da média ponderada dos indicadores, conforme fórmula apresentada abaixo:

$$IS = \frac{(O\text{-}ISUPSI01x5) + (O\text{-}ISUPSA01x2) + (O\text{-}ISUPSO01x3)}{10}$$

6.3.5.5 A partir das faixas de enquadramento do resultado do IS, será estabelecido o Fator de Execução conforme descrito na Tabela 11, abaixo:

Tabela - 11

IS	Fator de Execução
0 <= IS < 3,2	**1**
3,3 <= IS < 6,2	**0,95 da fatura mensal do CONTRATO**
IS >= 6,3	**0,90 da fatura mensal do CONTRATO**

6.3.5.6 O Fator de Execução será aplicado sobre o valor total mensal básico, conforme fórmula abaixo:

VGIS = VALOR MENSAL x FATOR DE EXECUÇÃO

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2112

Sendo: **VGIS** = Valor da Glosa a partir do Índice de Serviço

6.3.5.7 O resultado da soma VGIS + ISUPSI01 + ISUPSA01 + ISUPSO01 será o valor total da Glosa, a ser descontado do valor mensal do contrato, conforme abaixo:

GLOSA MENSAL = VGIS + ISUPSI01 + ISUPSA01 + ISUPSO01

6.3.6 Fica estabelecido como valor máximo de Glosa, dentro do mesmo período de cada mês, o correspondente ao percentual de 30% sobre o valor mensal básico de faturamento, definido no Termo de Contrato e seus Aditamentos;

6.4 Curva de incorporação de serviços:

6.4.1 Nos 03 (três) primeiros meses do Contrato, a curva de incorporação de serviços, a título aprendizado da CONTRATADA, para os Índices de Serviço, terá sua contabilização de forma gradual conforme segue:

6.4.1.1 Primeiro mês - 60% do cumprimento dos Indicadores e os Índices de Serviços;

6.4.1.2 Segundo mês - 70% do cumprimento dos Indicadores e os Índices de Serviços;

6.4.1.3 Terceiro mês – 80% do cumprimento dos Indicadores e os Índices de Serviços;

6.4.1.4 A partir do quarto mês – cumprimento total dos indicadores e dos Índices de Serviços.

6.4.2 No caso de novas tecnologias implementadas durante a vigência do Contrato, estas também terão a curva de incorporação de serviços com os mesmos percentuais descritos neste subitem.

6.5 Modelo de Execução dos Serviços:

6.5.1 Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução operacional dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos a seu cargo;

6.5.2 Esse modelo permite que o pagamento da contratada seja feito com base na mensuração dos serviços e dos resultados alcançados e verificados, excluindo-se o pagamento por horas-trabalhadas ou por horas de disponibilidade do pessoal (postos de serviço);

6.5.3 Os padrões de qualidade dos serviços contratados serão fixados conforme níveis de serviços especificados neste caderno;

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2113

6.5.4 A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados visando ajustes e correções;

6.5.5 Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos e atualizados em sistema próprio da CONTRATANTE, o qual será utilizado para obter relatórios gerenciais mensais e para fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais;

6.5.6 Os serviços executados no escopo da contratação podem envolver a execução de atividades pontuais, para atender a necessidades específicas, ou atividades de rotina, que devem ser executadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho da CONTRATANTE;

6.5.7 Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviços definidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema;

6.5.8 A forma de demanda dos serviços será realizada por meio de chamados abertos pela CONTRATANTE, utilizando-se de sistema próprio de gestão;

6.5.9 A equipe devidamente designada para fiscalização procederá ao "atesto" e "aprovação" de pagamentos, homologação de serviços e outros previstos em contrato e nas obrigações da CONTRATANTE presentes neste caderno;

6.5.10 Os valores dos prazos estimados para atendimento deverão ser de amplo conhecimento da contratada, não cabendo a possibilidade de revisão das estimativas dos tempos. Caso seja necessária a alteração da categoria do chamado (complexidade e prioridade), essa deverá ser submetida à CONTRATANTE, por meio da equipe de fiscalização, para discussão e ajustes necessários, documentando os fatos em campo próprio do atendimento;

6.5.11 Em nenhuma hipótese, a CONTRATANTE aceitará a revisão das estimativas de prazo e esforço após a conclusão dos serviços pela CONTRATADA.

6.6 Pagamento de Serviços:

6.6.1 A CONTRATANTE pagará somente pelos produtos e serviços efetivamente realizados, verificados e aceitos conforme as métricas e os padrões estabelecidos neste Termo de Referência, ou seja, interessa o prazo fixado para a realização e a obtenção dos resultados, em conformidade com as especificações, qualidade e nível de serviços preestabelecidos, independentemente de quais ou quantos empregados a empresa prestadora contratará.

6.6.2 A disponibilidade dos Itens de Configuração, o atendimento de demandas e a conformidade aos procedimentos estabelecidos serão apurados por meio de indicadores de desempenho subsidiando os pagamentos dos serviços realizados pela CONTRADA.

6.6.3 Implicará ao pagamento dos serviços os critérios de mensuração dos serviços apresentados no subitem 6.3 e no Anexo I deste Termo;

6.6.4 Para fins de faturamento, o Relatório Geral de Fatura mensal será gerado sempre tendo como período de medição o primeiro e o último dia do mês anterior.

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2114

6.6.5 A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da documentação, conforme cláusula contratual de condições de pagamento.

6.6.6 Os prazos das ações de pagamento estão descritos na Tabela a seguir:

Tabela - 12

ORDEM	AÇÕES A SEREM TOMADAS	RESPONSÁVEIS
Entre os dias 20 a 23 do mês da prestação dos serviços	Apresentação da Fatura e Nota Fiscal da CONTRATADA com todo o detalhamento dos serviços prestados e roteiros de atendimentos previstos e criados no mês;	CONTRATADA
03 dias úteis após o item anterior	Prazo para o Gestor atestar e validar a Nota Fiscal, fazendo, se for necessário, os ajustes juntamente com a CONTRATADA;	CONTRATANTE
Primeira quarta-feira (útil), após o 2º dia útil, após dia 09 do mês subsequente.	Prazo para pagamento da Nota Fiscal.	CONTRATANTE

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2115

7 MEDIDAS E NORMAS DE SEGURANÇA:

7.1 A CONTRATADA deverá manter o seu pessoal engajado na execução dos serviços, com equipamento de proteção individual de segurança segundo o "Manual de Procedimentos de Segurança e Medicina do Trabalho para Empresas Contratadas" (https://infraerogovbr.sharepoint.com/teams/Infranet2/Manuais%20de%20Procedimentos/MP_18.07_APE_27.01.2011_Padronização%20das%20Atividades%20de%20Seg%20e%20Saude%20no%20Trabalho.pdf), devendo apresentar no início da prestação da prestação dos serviços os seguintes documentos:

7.1.1 ASO – Atestado de Saúde Ocupacional, de todos os empregados, antes do início das atividades (original);

7.1.2 CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (cópia);

7.1.3 Designação de um empregado para o cumprimento dos objetivos da CIPA;

7.1.4 Fichas de Controle de Distribuição de EPI (cópia);

7.1.5 Laudos Técnicos de Insalubridade/Periculosidade (cópia);

7.1.6 OSS - Ordem de Serviço de Segurança (cópia);

7.1.7 Outros documentos legais exigidos pela legislação em vigor;

7.1.8 PCMSO - Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (cópia);

7.1.9 PPRA - Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (cópia);

7.1.10 SESMET – Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (registro).

7.2 Portanto, antes do início dos serviços, a CONTRATADA deverá desenvolver junto ao seu pessoal do SESMET, um plano de segurança e medicina no trabalho, no qual deverão constar todas as medidas que serão adotadas para o desenvolvimento seguro de todas as tarefas.

8 PLANO DE SUSTENTAÇÃO:

8.1 Procedimentos de Segurança - Acesso Físico:

8.1.1 Credenciar junto a CONTRATANTE, seus profissionais autorizados a retirar e a entregar documentos, bem como daqueles que venham a ser designados para prestar serviços nas dependências da CONTRATANTE;

8.1.2 Identificar qualquer equipamento da CONTRATADA que venha a ser instalado nas dependências da CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc;

8.1.3 Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca dos serviços, objeto do Termo de Referência, sem prévia autorização;

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2116

8.1.4 Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação - TI da INFRAERO/SEDE;

8.1.5 Adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade da CONTRATANTE, especialmente em cargos com acesso a informações sensíveis;

8.1.6 Comunicar formalmente e, de maneira imediata, à equipe de Fiscalização Operacional do contrato sobre qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão dos funcionários, para que seja providenciada a devolução de todos os equipamentos e a revogação dos direitos de acesso à rede, sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE.

8.2 Procedimentos de Segurança da Informação e do Trabalho:

8.2.1 Manter sigilo sobre todos os ativos de informações e de processos da CONTRATANTE, conforme itens de instrumento de confidencialidade próprio da CONTRATANTE;

8.2.2 Relatar eventos potenciais ou reais de segurança da informação ou outros riscos de segurança para a CONTRATANTE;

8.2.3 A navegação em sítios da internet e a utilização de quaisquer equipamentos da CONTRATANTE poderão ser auditados;

8.2.4 A CONTRATADA deverá observar os preceitos estabelecidos no "Manual de Procedimentos de Segurança e Medicina do Trabalho para Empresas CONTRATADAS" disponível no site da CONTRATANTE, quando da prestação de serviços nas dependências da CONTRATANTE.

8.2.5 A CONTRATADA deverá adotar e cumprir os procedimentos de segurança estabelecidos pela Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) conforme regulamentação da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) nos artigos 162 a 165 e Norma Regulamentadora 5 (NR-5) contida na portaria Nº 3.214 de 08 de junho de 1.978 do Ministério do Trabalho para os profissionais designados como equipe necessária, ou seja, que permanecerão nas dependências da CONTRATANTE a título de execução dos serviços de atividades contínuas.

8.3 Termo de Confidencialidade:

8.3.1 A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto e forma divulgar, reproduzir ou utilizar;

8.3.2 Deverá haver Termo de Responsabilidade e Sigilo entre a CONTRATADA, seus empregados e prestadores de serviços, e a CONTRATANTE, por meio de instrumento próprio desta, estabelecendo compromisso de não divulgar nenhum assunto tratado na prestação de serviços, objeto da licitação;

8.3.3 Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar o Termo de Sigilo e Responsabilidade da Política de Segurança de TI bem como declaração à CONTRATADA de estar ciente de que a estrutura computacional da INFRAERO/SEDE não poderá ser utilizada para fins particulares.

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2117

8.4 Propriedade Intelectual:

8.4.1 Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, as utilizar ou divulgar, para qualquer finalidade, sem prévia autorização formalizada da CONTRATANTE;

8.4.2 Todos os materiais, inclusive, sem limitações, documentos, desenhos, modelos, protótipos, dispositivos, esboços, projetos, listas de componentes, programas de computador, mapas, propostas, informações, dados (juntamente com quaisquer meios de suporte, exemplos: CD´s, DVD´s, discos, fitas, gravações de quaisquer natureza e por qualquer meio, bem como relatórios, planilhas, gráficos, apresentações, etc.), fornecidos pela CONTRATANTE e/ou pelo RESPONSÁVEL, incluindo informações confidenciais, quaisquer dados, documentos ou materiais elaborados pelo RESPONSÁVEL em função das avaliações, discussões, negociações, celebrações de acordos e resultantes das revelações aqui previstas, serão e permanecerão sendo de propriedade da CONTRATANTE;

8.4.3 Todas as anotações, juntamente com quaisquer análises, compilações, estudos ou outros documentos elaborados pelo RESPONSÁVEL, que contenham ou reflitam de outra maneira as informações confidenciais, próprias ou reveladas pela CONTRATANTE serão também consideradas informações confidenciais, e serão havidas como propriedade da CONTRATANTE;

8.4.4 O não cumprimento de quaisquer das cláusulas deste TERMO implicará em responsabilidade civil, criminal e administrativa do RESPONSÁVEL, nos moldes previstos na legislação pátria. Aplicar-se-ão em particular as regras e as penalidades previstas nas leis: Antipirataria, Lei 10.695 de 01/07/2003, Direito Autoral, Lei 9.610 de 19/02/1998 e de Propriedade Intelectual, Lei 9.279, de 14/05/1996, em todas as suas extensões, independentemente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial, que implica de acordo com os §§ 1º, 2º, 3º e 4º do art. 184º da Lei 10.695 em pena de reclusão, de 2 (dois) a 4 (quatro) anos, e multa. Parágrafo Único – Apurada a responsabilidade no âmbito administrativo, a CONTRATANTE comunicará o ocorrido a Polícia Federal para adoção das medidas cabíveis.

8.5 Termo de Compromisso:

8.5.1 A CONTRATADA deverá assinar Termo de Compromisso ANEXO XI comprometendo-se a prestar todos os serviços rigorosamente em conformidade com as condições estabelecidas neste Termo de Referência a ser fornecido pela CONTRATANTE**.**

9 FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS:

9.1 A fiscalização dos serviços será executada pela Comissão de Gestão e Fiscalização do Contrato, a ser nomeada por meio de Ato Administrativo, com poderes para supervisionar e controlar a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;

9.2 A fim de assegurar a consecução do preconizado no item anterior, a Comissão de Gestão e Fiscalização do Contrato poderá, a seu critério e a qualquer momento, orientar os empregados da CONTRATADA, por meio de seu preposto, no sentido de corrigir possíveis falhas na condução das tarefas, tornando-as, dessa forma, mais proficientes;

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2118

9.3 Fazendo-se necessárias modificações nos processos de trabalho em função de mudanças na conjuntura operacional ou, simplesmente, com o fim de aperfeiçoar o padrão de qualidade dos serviços, a Comissão de Gestão e Fiscalização do Contrato poderá, a seu critério e a bem da agilidade, discutir o assunto verbalmente com a CONTRATADA, a qual poderá expor amplamente sua argumentação em relação ao assunto, cabendo, todavia, à Comissão de Fiscalização, a decisão final, que ficará registrada em ata;

9.4 A Comissão de Gestão de Fiscalização do Contrato poderá propor à autoridade competente, fundamentada em fatos, a suspensão da prestação dos serviços, total ou parcialmente, em definitivo ou temporariamente, bem como diligenciar para que sejam aplicadas à CONTRATADA as **penalidades** previstas em Cláusulas Contratuais;

9.5 A Comissão de Gestão de Fiscalização do Contrato poderá propor à autoridade competente, fundamentada em fatos, a aplicação de **multa**, conforme parâmetros definidos no ANEXO IV, quando do não cumprimento dos prazos e/ou cláusulas contratuais;

9.6 A Comissão de Gestão e Fiscalização do Contrato manterá avaliação sobre os serviços, em períodos mensais, com o objetivo de se manter a disponibilidade, a conformidade dos procedimentos de acionamentos, atendimentos de demandas com qualidade e os níveis mínimos exigidos, sendo que a CONTRATADA estará sujeita a **glosa** sobre o valor a ser percebido, de acordo com os indicadores e metas mensais de qualidade descritas no item 6, deste Termo de Referência;

9.7 A Comissão de Gestão e Fiscalização[5] do Contrato manterá contínua avaliação sobre os serviços, com o objetivo de averiguar o cumprimento das obrigações contratuais. **As deficiências e/ou irregularidades eventualmente constatadas serão comunicadas** à CONTRATADA conforme previsto no Termo de Contrato, podendo ser da seguinte forma:

9.7.1 VERBAIS: nos casos rotineiros ou de urgência, e registrado no Processo Administrativo de Fiscalização do contrato;

9.7.2 POR ESCRITO**:** nas situações mais complexas, estipulando-se, quando pertinente, prazo para a correção da irregularidade. As comunicações formais serão registradas por meio de Ofício, e juntadas ao Processo Administrativo de Fiscalização do contrato.

a. O Anexo I apresenta a Matriz de Comunicação e de Responsabilidades estabelecendo para a comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, o detalhamento de formatos, os eventos e os relacionamentos com indicadores para apuração do resultado dos serviços.

9.8 Os relatórios de **Avaliação de Desempenho** trimestral, constante no ANEXO V, serão encaminhados à CONTRATADA e deverão conter o ciente expresso de representante da mesma, devendo ser assinada por um de seus diretores, gerentes, representante legal/preposto e devolvidos à CONTRATANTE, que lhe restituirá uma via para arquivo.

[5] A fiscalização executada pela Comissão de Gestão e Fiscalização do Contrato não exclui ou atenua a plena responsabilidade da CONTRATADA pela execução, supervisão e controle dos serviços, nas condições previstas neste Termo de Referência.

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2119

9.9 A Comissão de Fiscalização manterá registrados os fatos e informações julgadas relevantes à prestação dos serviços, devendo ser rubricado pela CONTRATADA e pelos membros da Comissão de Fiscalização a cada novo registro.

9.10 A CONTRATANTE poderá conceder um prazo para que a contratada regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir a situação;

9.11 Os relatórios de avaliação dos serviços contratados serão arquivados com as assinaturas dos membros da Comissão de Gestão e Fiscalização do Contrato e do representante da CONTRATADA;

10 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

10.1. Indicar oficialmente à CONTRATANTE, dentre seus empregados um preposto, e seu substituto, idôneo e devidamente habilitado, com poderes para representá-la e tomar deliberações em tudo quanto se relacione com a execução do serviço. O preposto deverá dispor de carimbo que o identifique nas assinaturas dos documentos referentes ao contrato e a rotina das atividades.

10.1.1. O preposto deverá conhecer toda a rotina de atendimento dos serviços prestados, ser comprometido com suas obrigações na organização e condução das atividades desenvolvidas, como treinamentos e controle de equipe, de modo a propiciar uma perfeita interface entre a CONTRATADA e a administração da CONTRATANTE;

10.1.2. O preposto deverá, obrigatoriamente, ser alocado para supervisionar a prestação dos serviços executados, cobrindo todo horário administrativo da CONTRATANTE. Cabe à CONTRATADA a escolha do seu preposto.

10.1.3. Cuidar para que o preposto mantenha permanente contato com a fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos empregados e comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados;

10.2. Informar, no prazo máximo de 01 (um) dia útil, os nomes dos empregados desligados de seu quadro de pessoal e devolver, imediatamente, as cédulas de identificação funcional. Nestas circunstâncias ou quando ocorrer o encerramento ou rescisão do contrato, ficam sustados quaisquer pagamentos devidos, sem prejuízo das sanções legais pertinentes;

10.3. Providenciar, com a antecedência necessária, a identificação funcional (crachá) do pessoal a ser empregado nos serviços contratados, devendo, ainda, manter o controle do vencimento das cédulas de identificação;

10.4. Nos casos de extravio ou perda da cédula de identificação, deverá ser encaminhado à CONTRATANTE, juntamente com a solicitação formal de emissão de nova cédula, o BO (Boletim de Ocorrência Policial). O prazo para regularização é de 2 (dois) dias úteis. Somente após a apresentação do documento acima mencionado, será efetuada a emissão de nova credencial;

10.4.1. Não será permitido o acesso de empregados que se apresentarem para a execução de suas atividades sem portarem suas cédulas de identificação.

10.5. Atentar quanto à seleção de seus empregados, mantendo-os, quando em serviço, bem apresentados e equipados, trajando vestimenta apropriada e portando a cédula de identificação;

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2120

10.6. Atender prontamente às instruções e orientações da CONTRATANTE, no tocante à execução dos serviços contratados e submeter-se à ação da Comissão de Gestão e Fiscalização do Contrato, constituído pela CONTRATANTE por meio de Ato Administrativo;

10.7. Manter escritório na cidade de Brasília - DF, o qual deverá estar instalado e em funcionamento no prazo máximo até 60 (sessenta) dias após a assinatura do contrato;

10.8. Cumprir as normas e regulamentos internos da CONTRATANTE;

10.9. A CONTRATADA deverá fornecer os materiais de expedientes e/ou escritório necessários, quando houver, à execução do serviço, ficando as especificações e qualidade desses materiais sujeitos à aprovação da CONTRATANTE;

10.10. Fiscalizar o pessoal que executar os serviços, direta ou indiretamente, quanto ao fiel cumprimento das normas impostas pela CONTRATANTE, entendendo-se que o descumprimento por quaisquer dessas pessoas, acarretará o imediato afastamento do infrator;

10.11. Efetuar o pagamento dos salários dos empregados abrangido pelo contrato, no 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, se outra não for a disposição prevista na CCT da categoria funcional;

10.12. Fornecer os benefícios, previstos em lei e os vinculados à CCT ou Acordo definido no contrato, aos empregados abrangidos pelo contrato até o penúltimo dia útil anterior ao mês de sua referência, no quantitativo necessário para que cada empregado se desloque no trecho residência/trabalho e vice-versa durante todo o mês, inclusive nos dias de cursos ou reciclagens operacionais, reuniões, eventos entre outros interesses da CONTRATANTE, mesmo que não haja expediente para os empregados convocados;

10.13. As remunerações dos empregados abrangidos nesta contratação não poderão ser inferiores aos salários normativos da categoria indicada;

10.14. Pagar todos os tributos incidentes sobre sua atividade empresarial e sobre o objeto deste contrato, bem como os encargos sociais e trabalhistas que incidam ou venham a incidir sobre os seus empregados, apresentando os respectivos comprovantes à CONTRATANTE mensalmente e sempre que solicitado;

10.15. Manter, durante toda a vigência da contratação, quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, conforme equipe técnica apresentada na planilha de custos e formação de preços vinculados ao contrato, previsto neste Termo de Referência, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, falta ao serviço e demissão de empregados, haja vista que os pagamentos dos serviços serão realizados por resultados obtidos;

10.16. Da substituição de colaborador:

10.16.1. As substituições deverão atender todos os requisitos de perfil profissional, previstos neste Termo de Referência;

10.16.2. Para os colaboradores do GRUPO 1 – Infraestrutura e GRUPO 2 - Redes e Segurança, será permitida a substituição de forma remota somente nos seguintes casos:

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2121

10.16.2.1. Falta ao serviço de 1 (um) dia;

10.16.2.2. Ausência de até 5 (cinco) dias nos casos de férias, atestados médicos, licença ou greve.

10.16.3. Para os colaboradores do GRUPO 3 – Operação e Monitoramento, as substituições ocorrerão de forma presencial, exceto quando acordado com o Gestor e Fiscal Operacional da CONTRATANTE.

10.17. Apresentar à CONTRATANTE, sempre que solicitado, o controle de frequência dos empregados;

10.18. Entregar previamente à CONTRATANTE juntamente com a relação dos profissionais e áreas de atuação a comprovação das documentações exigidas nos perfis descritos no subitem 5.4 deste Termo de Referência.

10.19. Relatar imediatamente à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade, efetuando, a devida ocorrência e acrescentando todos os dados e circunstâncias considerados necessários aos esclarecimentos;

10.20. Não permitir que a equipe alocada execute qualquer outra atividade, fora das solicitadas pela CONTRATANTE, no horário em que estiverem prestando serviço;

10.21. Designar profissionais especializados e devidamente credenciados, assumindo total responsabilidade pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, inclusive aquelas decorrentes de acidentes, indenizações, multas, seguros, normas de saúde pública e regulamentadoras do trabalho.

10.22. Responsabilizar-se pelo transporte de seu pessoal da residência até as dependências da CONTRATANTE e vice-versa, por meios próprios, em casos de paralisação ou ausência dos transportes coletivos, independente de itinerário, percurso ou distância;

10.23. Não reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado ciência em razão da execução dos serviços previstos neste Termo, sem consentimento, por escrito, da CONTRATANTE;

10.24. Identificar todos os equipamentos de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade da CONTRATANTE;

10.25. Preencher o Livro de Ocorrência, relatando irregularidades, providências tomadas ou a serem tomadas, conforme procedimentos e rotinas de trabalho estabelecidas pela CONTRATANTE;

10.26. Comparecer, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, ao local designado, por meio do preposto, para exame e esclarecimentos de quaisquer ocorrências, ou imediatamente, se em situações emergenciais de pronto atendimento;

10.27. Orientar seus empregados a manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste contrato;

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2122

10.28. Fiscalizar a limpeza e higiene de suas áreas de trabalho, mantendo-as em condições padrão;

10.29. Fornecer à CONTRATANTE cópia das escalas de serviço da equipe, em papel timbrado da empresa, inclusive em caso de substituição, até no máximo 05 (cinco) dias úteis antes do término da escala em vigor;

10.30. A CONTRATADA deverá providenciar imediatamente a reposição de faltas, no período máximo de 02 (duas) horas a contar do início do turno de trabalho, não isentando a glosa do valor no período em que o turno ficar descoberto, bem como a reposição de férias e demais ausências previstas ou não na legislação, sob pena de aplicação das cominações contratuais, haja vista que a remuneração dos substitutos é paga antecipadamente à CONTRATADA, por meio dos Encargos Sociais;

10.31. A CONTRATADA deverá submeter à aprovação área de Tecnologia da Informação, quaisquer mudanças ou trocas de quadro da equipe;

10.32. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Trabalho e apresentá-lo à Contratante até 05 (cinco) dias após a emissão da Ordem de Serviço, o qual deverá estar compatível com os horários operacionais da INFRAERO/SEDE, no que se refere à execução dos serviços, com os turnos de serviços adequados aos definidos pela CONTRATANTE;

10.33. Para atendimento do Acórdão nº 2.961/2004 – TCU – 1ª Câmara, o efetivo alocado para a prestação de serviços objeto do Contrato não poderão ter parentesco com empregados da CONTRATANTE na linha reta ou colateral, natural ou por afinidade, até o 4º grau;

10.33.1. A CONTRATADA deverá exigir de seu empregado, sob penas da lei, declaração de que não possui parentesco com empregados da CONTRATANTE na linha reta ou colateral, natural ou por afinidade, até o 4º grau.

10.34. Atender às solicitações da CONTRATANTE, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controle administrativo e cronogramas físicos que venham a ser estabelecidos;

10.35. Entregar previamente à CONTRATANTE juntamente com a relação dos profissionais e áreas de atuação a comprovação das documentações exigidas nos perfis descritos no subitem 5.4 deste Termo de Referência;

10.36. Recrutar e selecionar os empregados necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista neste Termo;

10.37. Capacitar a equipe alocada aos serviços contratados sempre que se fizer necessário, considerando a evolução tecnológica e/ou mudança de tecnologia, mantendo a qualificação técnica adequada, conforme demanda da CONTRATANTE e despesas de treinamento a serem custeadas pela CONTRATADA já previstas para o contrato;

10.38. Manter seus empregados devidamente informados das normas disciplinares da CONTRATANTE, bem como das normas de utilização e de segurança das instalações e do manuseio dos documentos;

10.39. Manter profissionais com crachá de identificação, de uso obrigatório quando em serviço;

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2123

10.40. Não se valer do Contrato, objeto deste Termo, para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização da CONTRATANTE;

10.41. Substituir imediatamente qualquer dos profissionais alocados aos serviços cuja atuação, permanência ou comportamento forem julgados prejudiciais ou inconvenientes à execução do objeto contratado ou às normas da CONTRATANTE, por outro profissional de mesma ou de melhor capacidade técnica desejada;

10.42. Apresentar, junto com a fatura mensal, prova de quitação de suas obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, referentes ao mês anterior ao da prestação dos serviços objeto da fatura. A não comprovação desobriga a CONTRATANTE do pagamento da fatura até que seja efetuada a regularização e ensejará, após as notificações de advertência e multa, a rescisão deste Contrato;

10.43. Informar imediatamente à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade que ponha em risco a execução dos serviços, com vistas a ações corretivas;

10.44. A CONTRATADA será responsável legal, administrativa, civil e criminalmente, pela ordeira execução do serviço contratado, inclusive por todos os atos e omissões que seus empregados cometerem nas áreas da CONTRATANTE, indenizando a parte prejudicada, se for o caso;

10.45. Refazer, sem ônus para a CONTRATANTE, dentro do prazo estabelecido pela equipe de fiscalização operacional, os serviços prestados que apresentem defeitos, erros, danos, falhas e/ou quaisquer outras irregularidades em razão de negligência, má execução, emprego de mão-de-obra e/ou ferramentas inadequadas;

10.46. Ressarcir a CONTRATANTE por quaisquer prejuízos decorrentes de falha dos serviços contratados;

10.47. Responsabilizar-se por qualquer acidente ocorrido com seus profissionais por imprudência, negligência ou imperícia, fora ou dentro dos locais da prestação/ execução dos serviços, no desempenho das atividades ou em conexão com os mesmos, inclusive por danos causados a terceiros;

10.48. Responsabilizar-se pela eventual perda de dados, danos a programas, arquivos e computadores, comprovada negligência ou a intenção de causar o dano por seus profissionais;

10.49. Arcar com os ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de contravenção, seja por culpa sua ou de quaisquer de seus empregados ou prepostos, obrigando-se, igualmente, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da lei, ligadas ao cumprimento do Contrato, objeto deste Termo de Referência;

10.50. Manter, no período de prestação do serviço e durante 5 (cinco) anos após o seu término, no mais estrito sigilo toda documentação de natureza técnica e administrativa, gerada em função da execução deste contrato, não copiando, não usando em seu próprio benefício, nem revelando ou mostrando a terceiros, nem publicando tais informações, no território brasileiro ou no exterior;

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2124

10.51. Entregar à CONTRATANTE, em até 15 (quinze) dias após a data de encerramento do Contrato, toda e qualquer informação sigilosa gerada em consequência da prestação do serviço, destruindo de maneira irrecuperável todas as cópias instaladas na memória de seus equipamentos ou em qualquer outro tipo de suporte, inclusive as cópias de segurança ("backup") que estiverem em seu poder;

10.52. Notificar imediatamente à CONTRATANTE, por escrito, qualquer má utilização, revelação não autorizada, esbulho, apropriação indébita ou outra violação das informações que lhe foram reveladas, que chegue ao seu conhecimento;

10.53. Cumprir e determinar que sejam cumpridas pelos seus empregados, as instruções que forem expedidas e comunicadas previamente à CONTRATADA pela CONTRATANTE, visando à boa ordem geral dos serviços que ali operam;

10.54. Suspender, imediatamente, o uso de materiais e/ou equipamentos impugnados pela Comissão de Gestão e Fiscalização do Contrato e responsabilizar-se pelas despesas decorrentes da rejeição de materiais, equipamentos ou serviços e pelos atrasos acarretados por rejeição, de acordo com as disposições deste instrumento;

10.55. Determinar e orientar ao pessoal de trabalho pertencente ao quadro de empregados, para que cumpram todas as instruções e procedimentos estabelecidos e/ou recomendados pela CONTRATANTE, com ordem, disciplina e eficiência;

10.56. Cuidar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, informando formalmente a Equipe de Fiscalização do contrato;

10.57. Transferir à CONTRATANTE, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, rotinas de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do contrato;

10.58. Planejar, desenvolver, implantar (após aprovação da CONTRATANTE), executar e manter os serviços objetos do contrato dentro dos acordos de níveis de serviços estabelecidos;

10.59. Apresentar à CONTRATANTE justificativas relacionadas aos indicadores de serviços não alcançados no período de medição e as ações necessárias para correções;

10.60. Utilizar softwares e sistemas de Service Desk e de base de conhecimento, tornados disponíveis pela CONTRATANTE, para a execução dos serviços.

10.61. A reciclagem para aperfeiçoamento profissional e os treinamentos para novos empregados, decorrentes de "*turn over*" (índice de rotatividade funcional), ficarão a cargo da empresa CONTRATADA.

10.62. Preservar a integridade e guardar sigilo das informações de que fazem uso, bem como zelar e proteger os respectivos recursos de processamento de informações;

10.63. Cumprir a política de segurança, sob pena de incorrer nas sanções disciplinares e legais cabíveis;

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2125

10.64. Utilizar os sistemas de informação da CONTRATANTE e os recursos a eles relacionados somente para os fins previstos pelas normas de segurança em vigor;

10.65. Manter o caráter sigiloso da senha de acesso, aos recursos e sistemas da CONTRATANTE;

10.66. Não compartilhar, sob qualquer forma, informações confidenciais com outros que não tenham a devida autorização de acesso;

10.67. Respeitar a proibição de usar, inspecionar, copiar ou armazenar programas de computador, lista de usuários e seus respectivos dados, cadastros e afins, modelos, etc;

10.68. Concordar que durante o período de vigência do Contrato bem como após o término da sua atuação na CONTRATANTE, não revelará a ninguém, nem usará para seu próprio benefício, nem para o benefício de ninguém qualquer informação restrita ou confidencial;

10.69. Manter os seus empregados devidamente treinados, de acordo com as atividades desempenhadas, com contínua reciclagem do conhecimento de seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras da CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas que vierem a ocorrer;

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

11.1. Disponibilizar para a CONTRATADA toda a legislação, normas, instruções e programas de trabalho de sua competência, com o objetivo de facilitar e orientar a execução dos serviços contratados;

11.2. Permitir à CONTRATADA acessos a todas as áreas, instalações e equipamentos necessários ao cumprimento das tarefas previstas neste Termo de Referência;

11.3. Prestar à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações disponíveis e necessárias à execução dos serviços;

11.4. Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados;

11.5. Efetuar o pagamento das faturas de serviços mensalmente de acordo com as condições de pagamento constantes no contrato, e em caso de alteração de dados da CONTRATADA, alinhar com o preposto o novo prazo até resolução da alteração contratual;

11.6. Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;

11.7. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos no termo de referência, solicitando à CONTRATADA as substituições e os treinamentos que se verificarem necessários e posteriormente apresentando as comprovações;

11.8. A CONTRATANTE disponibilizará estações de trabalho, softwares, sistemas de atendimento ao cliente e sistema base de conhecimento para uso da CONTRATADA na execução dos serviços, e locais adequados para execução dos serviços;

11.9. A CONTRATANTE providenciará os crachás de acesso dos funcionários da empresa CONTRATADA, de uso obrigatório, às suas dependências. Os crachás deverão ser devolvidos

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2126

quando do término do contrato, devendo ainda ser a CONTRATANTE ressarcida por eventuais extravios ou danos;

11.10. Informar previamente à CONTRATADA das alterações temporárias dos horários de atendimento;

11.11. A comunicação entre a CONTRATANTE e CONTRATADA será realizada por meio de Ofício, ou por via de Ordem de Serviço – OS, todos registrados em Processo Administrativo de Fiscalização do contrato.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS:

12.1. A CONTRATADA, antes de assumir as atividades, deverá apresentar sua equipe de trabalho, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis, para o treinamento citado no subitem 5.6 e 12.7 e avaliações quanto aos requisitos necessários ao exercício da função;

12.1.1. No caso de identificação de funcionário não qualificado para o serviço, o mesmo será imediatamente substituído, a tempo de cumprir o prazo contratual.

12.2. A CONTRATADA obrigar-se-á ao cumprimento de todas as normas e instruções aplicadas às atividades desenvolvidas nas áreas internas da CONTRATANTE;

12.3. Todos os serviços serão prestados, com o estabelecimento de ambiente físico próprio com o objetivo de assegurar a gerência das equipes técnicas exclusivamente pela CONTRATADA.

12.4. É permitido à CONTRATADA, sempre que entender necessário ao cumprimento do Acordo do Nível de Serviço estabelecido, alteração da equipe de profissionais, desde que respeitados os requisitos de qualificação profissional, sem ônus para a CONTRATANTE e após comunicado formal e aprovação pela Comissão de Fiscalização e o seu respectivo gestor;

12.5. Os serviços deverão ser executados conforme metodologias e/ou processos da CONTRATANTE e detalhamento especificado na OS;

12.6. Todas as comunicações que envolvem a execução deste contrato, além daquelas pertinentes ao "Livro de Ocorrência", serão consideradas como suficientes se feitas por escrito e entregues no protocolo da CONTRATANTE e ou CONTRATADA ou qualquer outro meio que comprove o recebimento;

12.7. Antes do início das atividades será feita reunião com o representante da empresa CONTRATADA para ajustes e planejamento das atividades descritas no subitem 5.2 deste Termo de Referência;

12.8. A CONTRATADA deverá atentar ao disposto no terceiro parágrafo do Capítulo VI – Considerações Finais do Código de Ética da INFRAERO, que dispõe: "Equipara-se a empregado da INFRAERO, para efeitos deste Código de Ética Empresarial, os terceirizados, os estagiários e todos aqueles que embora transitoriamente, com ou sem remuneração, exercem atividades sediadas no âmbito da Empresa de forma contínua e habitual", conforme: https://infraerogovbr.sharepoint.com/teams/Infranet2/BibliotecaCodEtica/Código%20de%20%20Ética.pdf

12.9. Na data de encerramento do contrato, serão realizadas as seguintes ações:

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2127

12.9.1. Devolução de recursos utilizados pelos técnicos da CONTRATADA;

12.9.2. Revogação de perfis de acesso;

12.9.3. Eliminação de caixas postais;

12.9.4. Devolução de crachás.

12.10. Todos atestados técnicos a serem apresentados pela licitante vencedora estão sujeitos à diligência para validação das informações apresentadas (por meio de Contratos, Editais Projetos Básicos, consulta ao emitente). A não comprovação de qualquer informação, constante no atestado implica na desclassificação da licitante.

13. ANEXOS:

Anexo I - Matriz de Comunicação e de Responsabilidades;

Anexo II - Cronograma de Transição dos Serviços;

Anexo III - Relação de Dependências da Rede INFRAERO;

Anexo IV - Tabelas de Aplicação de Penalidades;

Anexo V - Ficha de Avaliação de Desempenho.

Anexo VI – Ciclo de Acionamento/Resolução/Validação de Demandas e Incidentes.

Anexo VII – Gráfico dos Perfis

Anexo VIII – Atividades desenvolvidas

Anexo IX – Perfil Profissional Requerido

Anexo X – Termo de Ciência

Anexo XI – Termo de Compromisso

SEDECAI202144420

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:53:55.
Documento Nº: 2168916-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2168916-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2128

1. MATRIZ DE COMUNICAÇÃO

1.1. Introdução:

1.1.1. Este item apresenta o roteiro a ser adotado nas comunicações entre a INFRAERO e a empresa CONTRATADA, para prestação de serviços técnicos especializados previstos no Contrato;

1.1.2. Entende-se como roteiro de comunicação, a descrição das situações em que deverá haver comunicação decorrente da execução das atividades previstas no Contrato, a forma que a mesma deverá ocorrer e a quem deve ser endereçada;

1.1.3. As comunicações deverão seguir as especificações estipuladas na matriz, porém, havendo necessidade de escalonamento, deverá ser seguido o nível de hierarquia: coordenação e gerência da CONTRATANTE;

1.1.4. A falta da comunicação conforme prevista neste documento pode sensibilizar o Indicador de Nível de Serviço relativo a não conformidade (ISUPSA01);

1.1.5. Quanto à natureza das informações, considerando que haverá comunicações motivadas por assuntos administrativos e motivadas por assuntos relativos às atividades técnicas, este documento contém as seguintes matrizes de comunicação:

a) Assuntos Administrativos;

b) Assuntos Relativos às Atividades Técnicas.

1.2. Descrição dos Campos

1.2.1. A seguir são apresentadas as explicações de conteúdo das colunas que compõem as matrizes de comunicação:

SEDECAI202144421

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:58:48.
Documento Nº: 2169022-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169022-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2129

1.2.1.1. Assunto / Atividade: Nesta coluna descreve-se o assunto ou atividade que gerará necessidades de comunicação;

1.2.1.2. Evento Gerador: Esta coluna aponta os eventos que, quando ocorrerem, gerarão alguma necessidade de comunicação:

a) Uma atividade pode comportar mais de uma possibilidade de evento gerador de necessidade de comunicação. Isso ocorre em face das várias situações possíveis durante o transcorrer de cada atividade;

b) Devido à inerente complexidade e dinamismo da operação, nem todos os eventos motivadores de comunicação foram mapeados. Nos casos eventualmente aqui não descritos, quando ocorrerem, a CONTRATADA deverá solicitar orientação ao empregado da CONTRATANTE responsável, visando estabelecer-se o procedimento a ser seguido e que deverá ser inserido neste documento após negociação entre as partes.

1.2.1.3. Envio: Esta coluna indica, no campo "Empresa", quem (CONTRATANTE ou CONTRATADA) deverá assumir a iniciativa da comunicação, ou seja, a quem caberá assumir o papel de emissor da comunicação quando da ocorrência do evento gerador associado:

a) Nos casos de iniciativa da CONTRATADA qualquer comunicação formal deverá se dar por meio do Preposto indicado pela CONTRATADA, ressalvados os casos em que um fluxo estabelecido para o processo ou procedimento indicar outra opção.

SEDECAI202144421

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:58:48.
Documento Nº: 2169022-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169022-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2130

1.2.1.4. Recepção: Esta coluna apresenta a outra ponta da comunicação criada no campo Iniciativa, cabendo aqui o papel de receptor da comunicação:

a) As mesmas observações expressas no campo “Envio” são válidas também para este item.

1.2.1.5. Veículo: Esta coluna apresenta a ferramenta que deverá ser utilizada para efetuar a comunicação;

1.2.1.6. Tempo após o evento: Esta coluna especifica o tempo máximo que deverá transcorrer entre o momento da ocorrência do Evento Gerador e o lançamento da comunicação pertinente na ferramenta adotada (Veículo), bem como do consequente encaminhamento para a área a ser notificada do evento;

1.2.1.7. Veículo Alternativo: Neste campo aponta-se a ferramenta de comunicação em caso de eventual indisponibilidade da ferramenta indicada na coluna “Veículo”:

a) Este campo é de utilização livre, no intuito de complementar algum quesito não plenamente esclarecido com os campos existentes. Neste campo foi efetuada associação da atividade com o indicador de nível de serviço definido no CONTRATO, pelo qual será efetivamente medida a qualidade da prestação dos serviços.

SEDECAI202144421

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:58:48.
Documento Nº: 2169022-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169022-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2131

1.3. Matriz de Comunicação "**ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS**" – Comunicação da CONTRATADA à CONTRATANTE

Assunto/Atividade	Evento Gerador	Envio	Recepção	Veículo	Tempo após o evento	Veículo Alternativo	Obs.
Apresentação da fatura para ateste	Chegada no dia do mês definido para emissão da fatura	Supervisor ou Preposto da CONTRATADA	Protocolo Geral da Infraero	Comunicação impressa entregue em mãos	Conforme definido no CONTRATO	N/A	A NF deverá conter todos os elementos exigidos em lei/contrato
Revisão Contratual – equilíbrio econômico-financeiro de acordo com índice estabelecido em contrato	Identificação da necessidade de revisão contratual	Supervisor ou Preposto da CONTRATADA	Protocolo geral da Infraero	Ofício	Conforme definido no CONTRATO	N/A	Apresentação de justificativa para a solicitação de revisão
Ciente da Comunicação de Apuração de Responsabilidade	Recebimento da comunicação de ocorrência de prejuízo	Representante legal da CONTRATADA	Gerente da CONTRATANTE	Ofício	24 horas após o recebimento da comunicação	N/A	Necessário aceite da CONTRATADA no ofício
Acesso ao ambiente da Infraero nos finais de semana e feriados.	Definição / alteração / comunicação de autorização de pessoal para acesso ao ambiente da Infraero aos sábados, domingos e feriados.	Preposto ou Supervisor técnico da CONTRATADA	Fiscal / Supervisor / Gerente da CONTRATANTE	E-mail	Até 17 horas de 5ª-feira da semana corrente.	Comunicação impressa entregue em mãos.	
Desligamento de profissional	Desligamento de profissional	Preposto ou Supervisor técnico da CONTRATADA	Fiscal / Supervisor / Gerente da CONTRATANTE	Carta de Desligamento – conforme modelo estabelecido pela Infraero – entregue em mãos.	No ato do desligamento	N/A	No ato do desligamento de profissional pertencente à equipe especializada a CONTRATADA deverá entregar ao Fiscal / Supervisor / Gerente da CONTRATANTE o termo de apresentação do novo profissional.

SEDECAI202144421

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:58:48.
Documento Nº: 2169022-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169022-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2132

1.4. Matriz de Comunicação "**ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS**" – Comunicação da CONTRATANTE à CONTRATADA

Assunto/Atividade	Evento Gerador	Envio	Recepção	Veículo	Tempo após evento	Veículo Alternativo	Obs.
Devolução de fatura não aceita pela CONTRATANTE	Não aprovação pela CONTRATANTE da fatura apresentada	Fiscal / Supervisor / Gerente da CONTRATANTE	Representante legal da CONTRATADA	Carta Formal - CF	Conforme previsto no contrato	N/A	Com as informações que motivaram sua rejeição
Comunicação oficial à CONTRATADA de quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato	Identificação de falhas no cumprimento do contrato	Fiscal / Supervisor / Gerente da CONTRATANTE	Supervisor técnico da CONTRATADA	Carta Formal - CF	A qualquer tempo a partir da identificação de falhas no cumprimento do contrato	e-mail	
Apuração de Responsabilidade	Ocorrência de prejuízo	Fiscal / Supervisor / Gerente da CONTRATANTE	Supervisor técnico da CONTRATADA	Carta Formal - CF	A qualquer tempo a partir da identificação da ocorrência de prejuízo	N/A	

SEDECAI202144421

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:58:48.
Documento Nº: 2169022-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169022-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2133

1.5. Matriz de Comunicação "**ASSUNTOS TÉCNICOS**" – Comunicação da CONTRATADA à CONTRATANTE

Assunto /Atividade	Evento Gerador	Envio	Recepção	Veículo	Tempo após o evento	Veículo Alternativo	Obs.
Gerenciamento dos níveis de qualidade dos serviços prestados	Identificação de quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviços acordados	Preposto da CONTRATADA	Fiscal / Supervisor / Gerente da CONTRATANTE	E-mail	120 minutos após a identificação	Comunicação impressa entregue em mãos.	Com descritivo dos problemas que podem comprometer os níveis de serviço acordados bem como ações/sugestões para melhoria.
Acesso às instalações da TIST para empregado não autorizado previamente durante final de semana ou feriado	Necessidade de realização de atividade não programada aos sábados, domingos e feriados.	Preposto da CONTRATADA	Fiscal / Supervisor / Gerente da CONTRATANTE ou responsável de plantão	Telefone	Após identificação da necessidade e liberação de acesso	N/A	N/A
Cadastramento e/ou revogação de acesso de usuários empregado	Necessidade de concessão ou revogação de acesso lógico e/ou físico.	Preposto da CONTRATADA	Fiscal / Supervisor / Gerente da CONTRATANTE	E-mail	2 dias de antecedência	Comunicação impressa entregue em mãos	

SEDECAI202144421

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:58:48.
Documento Nº: 2169022-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169022-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2134

MATRIZ DE COMUNICAÇÃO E MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Assunto /Atividade	Evento Gerador	Envio	Recepção	Veículo	Tempo após o evento	Veículo Alternativo	Obs.
Ciente da notificação de qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços contratados	Recebimento da notificação de irregularidade encontrada na execução dos serviços contratados	Preposto da CONTRATADA	Fiscal / Supervisor / Gerente da CONTRATANTE	Ferramentas de controle de demandas	02 horas após o recebimento da notificação	E-mail / comunicação impressa em mãos	Necessário aceite da CONTRATADA na notificação
Justificativa de qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços contratados	Recebimento da notificação de irregularidade encontrada na execução dos serviços contratados	Preposto da CONTRATADA	Fiscal / Supervisor / Gerente da CONTRATANTE	Ferramentas de controle de demandas	48 horas após o recebimento da notificação.	E-mail / comunicação impressa em mãos	
Todas as atividades sob responsabilidade da contratada.	Ocorrência de erro durante a execução da atividade	Preposto da CONTRATADA	Fiscal / Supervisor / Gerente da CONTRATANTE	Ferramentas de controle de demandas	02 horas após ocorrência do erro	Telefone / Comunicação impressa entregue em mãos	Com descrição do erro encontrado e sugestão para solução ISUPSI01 ISUPSA01 ISUPSO01
Todas as atividades sob responsabilidade da contratada - Todos os contextos.	Detecção de fator que impossibilite ou dificulte o atendimento de atividade. Identificação de possibilidade de atraso na execução da atividade	Preposto da CONTRATADA	Fiscal / Supervisor / Gerente da CONTRATANTE	Ferramentas de controle de demandas	Conforme Matriz de Responsabilidade	Telefone / Comunicação impressa entregue em mãos	Com justificativa para a possibilidade de atraso e sugestões para negociação de novo prazo ISUPSI01 ISUPSA01 ISUPSO01

SEDECAI202144421

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:58:48.
Documento Nº: 2169022-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169022-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2135

MATRIZ DE COMUNICAÇÃO E MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Assunto /Atividade	Evento Gerador	Envio	Recepção	Veículo	Tempo após o evento	Veículo Alternativo	Obs.
Todas as atividades sob responsabilidade da CONTRATADA – Todos os contextos.	Identificação de necessidade de atualização de versões de hardware, software ou ambiente.	Preposto da CONTRATADA	Fiscal / Supervisor / Gerente da CONTRATANTE	Ferramentas de controle de demandas e telefone	02 horas após a identificação	Telefone / Comunicação impressa entregue em mãos.	Com a descrição da situação verificada ISUPSI01
Todos os serviços sob responsabilidade da CONTRATADA - Todos os contextos.	Identificação de quaisquer situações que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviços acordados	Preposto da CONTRATADA	Fiscal / Supervisor / Gerente da CONTRATANTE	E-mail	20 minutos após a identificação	Telefone / Comunicação impressa entregue em mãos.	Com justificativa e descrição da situação ISUPSI01 ISUPSA01 ISUPSO01
Todas as atividades sob responsabilidade da CONTRATADA - Todos os contextos.	Identificação de necessidade de utilização de ambiente de teste, de suporte ou de laboratório.	Preposto da CONTRATADA	Fiscal / Supervisor / Gerente da CONTRATANTE	E-mail	No mínimo 24 horas de antecedência	Telefone / Comunicação impressa entregue em mãos.	Com justificativa para a necessidade ISUPSI01
Todos os serviços sob responsabilidade da CONTRATADA - Todos os contextos.	Ocorrência de incidentes (Anormalidade, Indisponibilidade, falha ou queda de performance de software, hardware ou ambiente).	Preposto da CONTRATADA	Fiscal / Supervisor / Gerente da CONTRATANTE	Ferramentas de controle de demandas	20 minutos após a ocorrência	E-mail	Com a descrição do incidente e ações que estão sendo tomadas para solução ISUPSI01

SEDECAI202144421

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:58:48.
Documento Nº: 2169022-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169022-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2136

MATRIZ DE COMUNICAÇÃO E MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Assunto /Atividade	Evento Gerador	Envio	Recepção	Veículo	Tempo após o evento	Veículo Alternativo	Obs.
Todos os serviços sob responsabilidade da CONTRATADA - Todos os contextos.	Situações referentes a problemas de acesso de usuários aos recursos necessários para execução dos serviços	Preposto da CONTRATADA	Fiscal / Supervisor / Gerente da CONTRATANTE	Ferramentas de controle de demandas	20 minutos após identificação	E-mail	Com a descrição da ocorrência
Todos os serviços sob responsabilidade da CONTRATADA - Todos os contextos	Detecção ou Identificação de oportunidade, possibilidade e/ou necessidade de alteração para melhoria ou correção preventiva no ambiente.	Preposto da CONTRATADA	Fiscal / Supervisor / Gerente da CONTRATANTE	E-mail	20 minutos após identificação ou detecção	A comunicação preliminar poderá ser efetuada por telefone ou pessoalmente, porém deverá ser posteriormente formalizada via correio eletrônico	Com a descrição da situação verificada ISUPSI01
Todos os serviços sob responsabilidade da CONTRATADA - Todos os contextos	Identificação de configurações no ambiente que estejam diferentes das normas, padrões ou especificações definidas.	Preposto da CONTRATADA	Fiscal / Supervisor / Gerente da CONTRATANTE	E-mail	20 minutos após identificação ou detecção	A comunicação preliminar poderá ser efetuada por telefone ou pessoalmente, porém deverá ser posteriormente formalizada via correio eletrônico	Com a descrição da situação verificada ISUPSI01

SEDECAI202144421

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:58:48.
Documento Nº: 2169022-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169022-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2137

Assunto /Atividade	Evento Gerador	Envio	Recepção	Veículo	Tempo após o evento	Veículo Alternativo	Obs.
Todos os serviços sob responsabilidade da CONTRATADA - Todos os contextos	Resultado inesperado de procedimento realizado	Preposto da CONTRATADA	Fiscal / Supervisor / Gerente da CONTRATANTE	Ferramentas de controle de demandas	20 minutos após identificação ou detecção	E-mail	Com a descrição do resultado obtido e considerações sobre a situação ISUPSI01

1.6. Matriz de Comunicação "**ASSUNTOS TÉCNICOS**" – Comunicação da CONTRATANTE à CONTRATADA

Assunto/Atividade	Evento Gerador	Envio	Recepção	Veículo	Tempo após o evento	Veículo Alternativo	Obs.
Notificação pontual à CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços contratados	Identificação de falha na prestação do serviço	Fiscal / Supervisor / Gerente da CONTRATANTE	Preposto da CONTRATADA	Ferramentas de controle de demandas	A qualquer tempo após a identificação da irregularidade	E-mail	Com as informações sobre a irregularidade encontrada ISUPSI01 ISUPSA01 ISUPSO01

SEDECAI202144421

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:58:48.
Documento Nº: 2169022-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169022-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2138

2. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

2.1. Introdução

2.1.1. Este item apresenta os produtos e/ou ações que deverão ser gerados pela Contratada quando da execução das atividades necessárias à execução eficiente e eficaz, de forma continuada, dos serviços que integram as Macrocélulas contratadas. O item específico do contrato contém um resumo básico destas atividades;

2.1.2. Para elaboração da Matriz, buscou-se a referência técnica das práticas de gerenciamento de infraestrutura baseadas na ITIL (Infraestructure Tecnology Information Library). Desta forma, as responsabilidades para execução da Contratante e Contratada foram organizadas nos contextos e processos, enumerados na referida biblioteca;

2.1.3. O objetivo deste documento não é definir todas as atividades que devem ser executadas pela Contratada;

2.1.4. O objetivo desse documento não é detalhar os passos que deverão ser dados para a obtenção dos produtos esperados;

2.1.5. O escopo da matriz de responsabilidade são as atividades para as quais as condições de atendimento e aceitação (temporais, escopo, metrificação, forma de envio, indicador relacionado, etc.) estão definidas no momento da contratação, caracterizando-se assim, de forma objetiva, as condições que cada produto gerado deverá satisfazer;

2.1.6. As atividades para as quais as condições de atendimento/aceitação não foram definidas no momento da contratação requerem negociação de prazo e condições no momento de sua solicitação. Estas informações serão especificadas na própria demanda e por esta razão não estão contempladas neste documento:

SEDECAI202144421

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:58:48.
Documento Nº: 2169022-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169022-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2139

2.1.6.1. Não havendo acordo na negociação do prazo de atendimento e nas condições de execução das atividades de demandas, caberá à Infraero a determinação das condições de execução e do prazo de atendimento das atividades;

2.1.6.2. O não atendimento da determinação da Infraero acarretará em uma "não conformidade", sensibilizando o indicador "**ISUPSA01**".

2.1.7. As atividades que são executadas continuamente ou de forma rotineira pela Contratada sem a necessidade de demanda específica devem ser executadas conforme o padrão estabelecido para a execução das mesmas, e também, via de regra, não estão contempladas neste documento:

2.1.7.1. A condição de aceitação para estas atividades é, além do prazo, da completude e correção do resultado esperado de cada uma, a conformidade ao padrão estabelecido para a execução.

2.1.8. A Contratada deverá implementar o cadastro de IC em base de dados padrão SQL conforme os atributos a serem definidos pela Infraero:

2.1.8.1. Esta base de dados deverá ser integrada com as ferramentas de monitoramento e gestão de incidentes;

2.1.8.2. No caso da ferramenta de gestão de incidente já utilizada na Infraero, a Contratada deverá prestar apoio técnico à área responsável, na Infraero, pelo desenvolvimento desta, visando a integração e consolidação de dados;

2.1.8.3. No caso da Contratada utilizar solução própria de gestão de incidentes e/ou gerenciamento de itens de configuração e ativos, sem ônus, a Infraero fará a análise e homologação da solução.

SEDECAI202144421

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:58:48.
Documento Nº: 2169022-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169022-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2140

2.1.9. Todos os produtos (artefatos, relatórios, base de conhecimento, etc.) gerados durante a vigência do Contrato, serão de propriedade da Infraero;

2.1.10. Para atividades que demandem alterações nos ambientes da Gerência de Suporte e Infraestrutura, faz parte da condição de aceitação a ciência/concordância prévia da Contratante, de todas as alterações a serem efetuadas nos ambientes;

2.1.11. O objetivo deste documento não é detalhar os passos que deverão ser dados para a obtenção dos produtos de cada atividade, e sim as condições de aceitação ou não das mesmas.

2.2. Descrição dos Campos

2.2.1. A seguir são apresentadas as explicações de conteúdo das colunas que compõem as "Matrizes de Responsabilidade":

2.2.1.1. Contexto: Define o contexto no qual determinada demanda será encaminhada:

a) Os serviços que não possuem demandas pontuais específicas são classificados no contexto de Serviços Contínuos e/ou Rotineiros.

2.2.1.2. Processo: Define o processo de gestão ao qual determinada demanda está associada;

2.2.1.3. Atividade: Este campo contém a atividade relacionada que deverá produzir os artefatos tangíveis (produtos) ou será início de algum evento bem definido (ação decorrente);

2.2.1.4. Produto ou Ação Decorrente: Define qual o objetivo da atividade, ou seja, o que a sua execução se propõe a produzir de forma tangível (produto) ou viabilizar / permitir / apoiar (ação decorrente);

SEDECAI202144421

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:58:48.
Documento Nº: 2169022-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169022-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2141

2.2.1.5. Prazo Limite: Prazo limite para execução das atividades e entrega dos produtos ou execução de ações;

2.2.1.6. Forma de Envio: Forma de apresentação do resultado – Produto ou Ação Decorrente – da atividade;

2.2.1.7. Condição de Aceitação: Condições de qualquer espécie (temporal, abrangência e completeza, qualidade, dependência, precedência, clareza / precisão, etc.) as quais vão permitir a aceitação ou não do Produto ou Ação;

2.2.1.8. Indicadores envolvidos: Neste campo foi efetuada associação da atividade com o indicador de nível de serviço definido no CONTRATO, pelo qual será efetivamente medida a qualidade da prestação dos serviços.

SEDECAI202144421

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:58:48.
Documento Nº: 2169022-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169022-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2142

2.3. Matriz de Responsabilidade "**SUPORTE A AMBIENTE**" – aplicável a todas as Macrocélulas

Contexto: **Serviços Contínuos e/ou Rotineiros**

Macro atividade	Produto ou Ação Decorrente	Entregas Associadas	Prazo limite	Forma de Envio	Condição de Aceitação	Indicadores envolvidos
Gerar relatórios de ocorrências.	Relatório entregue conforme a especificação		Próximo dia útil - manhã	Repositório de relatórios/Email	Conformidade com o padrão estabelecido para o procedimento	ISUPSI01 ISUPSA01 ISUPSO01
Gerar relatórios semanais.			Segunda-feira ou dia útil subseqüente - manhã			
Gerar relatórios mensais.			Até dia 5 do mês subseqüente			
Gerar relatórios de documentação de atividades, analíticos, periódicos e pontuais.			Conforme demanda			
Manter documentação de ambientes e processos.	Manter atualizadas as informações da base de conhecimentos e biblioteca técnica de infraestrutura (topologia, manuais operacionais, instruções de trabalho, inventario de ativos, documentos de automatização, padrões e outros documentos) que a Infraero adotar	Documentação técnica de produtos, soluções e processos atualizada e armazenada em repositório definido pela Infraero.	Conforme demanda	Repositório de relatórios/ Email	Entregas em conformidade e de acordo com formato aprovado pela Infraero	ISUPSI01 ISUPSA01 ISUPSO01
Acompanhar correções de produtos de Hardware e Software	Verificação da liberação de patches, Service Packs, e outros componentes do parque computacional junto aos fornecedores	Relatórios de avaliação de correções disponíveis para Firmware/Sistema Operacional/Aplicativos	Conforme demanda	Repositório de relatórios/ Email	Entregas em conformidade e de acordo com formato aprovado pela Infraero	ISUPSI01 ISUPSA01
Manter o ambiente	Instalar, configurar, ativar/desativar,	Atendimento tempestivo aos	Conforme demanda	Ferramentas de	Atividade realizada	ISUPSI01

SEDECAI202144421

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:58:48.
Documento Nº: 2169022-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169022-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2143

Macro atividade	Produto ou Ação Decorrente	Entregas Associadas	Prazo limite	Forma de Envio	Condição de Aceitação	Indicadores envolvidos
computacional	desinstalar e manter os softwares, programas e equipamentos que compõem o conjunto de produtos integrantes deste edital.	registros de solicitação de serviços		controle de demandas	em conformidade aos requisitos e procedimentos definidos pela Infraero	ISUPSA01
Responder solicitação de informações	Responder às solicitações de informação, geradas pela CONTRATANTE.	Atendimento tempestivo e Comunicações administrativas	Conforme demanda	Ferramentas de controle de demandas / Comunicação Administrativa	Entregas em conformidade e de acordo com formato aprovado pela Infraero	ISUPSI01 ISUPSA01 ISUPSO01
Disponibilizar informações para ateste de utilização de produtos	Fornecer informações de utilização de software e produtos para fins de ateste.	Relatório para ateste de utilização de recursos	Conforme demanda	Repositório de relatórios	Entregas em conformidade e de acordo com formato aprovado pela Infraero	ISUPSI01
Garantir a disponibilidade das ferramentas de gerenciamento do ambiente computacional.	Gerenciar disponibilidade das ferramentas de coleta de dados de gerenciamento (Cacti, WhatsUp, e outros que a Infraero venha a definir) com a integração e consolidação de dados armazenados.	Ferramentas disponíveis	Atividade contínua	Conforme Contrato	Ferramentas disponíveis	ISUPSI01 ISUPSO01
Programar rotinas de automação do ambiente operacional.	Programar, manter e documentar rotinas de automação relacionadas ao sistema operacional e software de apoio.	Regras de automação e rotinas correlacionadas.	Conforme demanda	Conforme Contrato	Entregas em conformidade e de acordo com formato aprovado pela Infraero	ISUPSI01 ISUPSO01
Gerar e analisar estatísticas de disponibilidade e tendências do ambiente de Rede da CONTRATANTE	Entrega de relatório técnico conclusivo sobre a qualidade da Rede		3 dias após identificação da necessidade ou recebimento da demanda	Repositório de relatório	Conformidade com o padrão estabelecido para o procedimento	ISUPSI01 ISUPSO01

SEDECAI202144421

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:58:48.
Documento Nº: 2169022-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169022-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2144

MATRIZ DE COMUNICAÇÃO E MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Macro atividade	Produto ou Ação Decorrente	Entregas Associadas	Prazo limite	Forma de Envio	Condição de Aceitação	Indicadores envolvidos
Acompanhar e manter coleta de informações de IC para subsídio de atestes	Relatório sobre utilização de IC		12 horas após a solicitação	Repositório de relatórios	Conformidade com o padrão estabelecido para o procedimento	ISUPSI01
Gerar e manter atualizada a documentação de IC e procedimentos de todo o ambiente	Documentação do ambiente		Conforme demanda	Repositório de relatórios	Conformidade com o padrão estabelecido para o procedimento	ISUPSI01
Documentar e manter atualizados os procedimentos operacionais.	Todas as atividades rigorosamente documentadas, atualizadas e à disposição da TI da CONTRATANTE.		Conforme demanda	Repositório de relatórios	Conformidade com o padrão estabelecido para o procedimento	ISUPSI01
Acionar suporte do Fornecedor	Atuar junto aos demais fornecedores de suporte (contratos de manutenção de Hardware e Software), abrindo chamados técnicos / notificações junto aos mesmos, quando da ocorrência de falhas no ambiente.	Registro de abertura de chamado junto ao fornecedor	20 minutos a contar da necessidade detectada	Ferramentas de controle de demandas	Entregas em conformidade e de acordo com formato aprovado pela Infraero	ISUPSI01 ISUPSO01
Sinalizar pontos de contenção e consumo excessivo de recursos, subsidiando as demais áreas a promoverem ajustes em suas aplicações.	Informe sinalizando pontos de contenção.		20 minutos após identificação do ponto de contenção	Email	Conformidade com o padrão estabelecido para o procedimento	ISUPSI01 ISUPSO01

SEDECAI202144421

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:58:48.
Documento Nº: 2169022-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169022-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2145

MATRIZ DE COMUNICAÇÃO E MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Macro atividade	Produto ou Ação Decorrente	Entregas Associadas	Prazo limite	Forma de Envio	Condição de Aceitação	Indicadores envolvidos
Gerar relatório mensal e manter atualizada a relação de versões de *software*.	Relatório de softwares		Conforme demanda	Repositório de relatórios	Conformidade com o padrão estabelecido para o procedimento	ISUPSI01
Emitir parecer técnico no tocante a assuntos no seu âmbito de atuação	Parecer técnico		Conforme demanda	Repositório de relatórios	Conformidade com o padrão estabelecido para o procedimento	ISUPSI01 ISUPSA01 ISUPSO01
Participar de reunião semanal para discussão dos indicadores de nível de serviço	Participação na reunião do Comitê de Mudanças		Conforme demanda	N/A	Participação conforme convocação	ISUPSI01 ISUPSA01 ISUPSO01
Participar de reunião mensal para discussão dos indicadores de nível de serviço	Discussão dos indicadores de nível de serviço		Até o 12º dia útil do mês subsequente	N/A	Participação conforme convocação	ISUPSI01 ISUPSA01 ISUPSO01
Relatório Gerencial	Entregar relatório mensal de gerenciamento dos níveis de serviços	Relatórios com informações sobre os indicadores/metas de níveis de serviços alcançados para cada Macrocélula, estatísticas de evolução dos indicadores, recomendações de melhorias técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual	Até o 7º dia útil do mês subsequente	Repositório de relatórios	Conformidade com o padrão estabelecido para o procedimento	ISUPSI01 ISUPSA01 ISUPSO01
	Entregar relatório mensal de indicadores consolidados	Relatórios com informações sobre os indicadores/metas de níveis de serviços consolidados	Até o 3º dia útil do mês subsequente	Repositório de relatórios/ Ferramentas de controle de demandas	Conformidade com o padrão estabelecido para o procedimento	ISUPSI01 ISUPSA01 ISUPSO01

SEDECAI202144421

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:58:48.
Documento Nº: 2169022-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169022-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2146

Contexto: **Serviços Pontuais**

Processo: Gestão de Serviços

Atividade	Produto ou Ação Decorrente	Entregas Associadas	Prazo limite	Forma de Envio	Condição de Aceitação	Observação
Avaliar viabilidade de atendimento do serviço solicitado no momento do recebimento do registro.	Avaliação do registro pela supervisão ou preposto, quanto às informações do mesmo, se são suficientes para o seu tratamento.	Avaliação	20 minutos após recebimento da demanda.	Ferramentas de controle de demandas	Conformidade ao padrão definido para o processo.	ISUPSI01 ISUPSA01 ISUPSO01

Processo: Gestão de Capacidade

Atividade	Produto ou Ação Decorrente	Entregas Associadas	Prazo limite	Forma de Envio	Condição de Aceitação	Indicadores envolvidos
Analisar impacto de novas demandas.	Elaborar estudo de impacto da nova carga sobre a capacidade do ambiente/recurso avaliado.	Relatório de Impacto	Conforme demanda	Ferramentas de controle de demandas	Entregas em conformidade e de acordo com formato aprovado pela Infraero	ISUPSI01
Qualificar tráfego de rede.	Elaborar relatório com qualificação de tráfego de rede, para fins de QoS e desempenho	Relatório de Qualificação de tráfego de rede	Conforme demanda	Ferramentas de controle de demandas	Entregas em conformidade e de acordo com formato aprovado pela Infraero	ISUPSI01
Analisar performance.	Efetuar análise de performance do ambiente computacional referente aos recursos CPU, memória e IO.	Relatório de Performance	Conforme demanda	Ferramentas de controle de demandas	Entregas em conformidade e de acordo com formato aprovado pela Infraero	ISUPSI01

SEDECAI202144421

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:58:48.
Documento Nº: 2169022-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169022-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2147

Processo: Gestão de Disponibilidade

Macro atividade	Produto ou Ação Decorrente	Entregas Associadas	Prazo limite	Forma de Envio	Condição de Aceitação	Indicadores envolvidos
Acompanhar disponibilidade do ambiente computacional	Efetuar levantamento e análise de métricas de disponibilidade, identificar tendências, causas e riscos de indisponibilidade.	Relatório de disponibilidade de IC.	Conforme demanda	Repositório de relatórios	Entregas em conformidade e de acordo com formato aprovado pela Infraero	ISUPSI01

Contexto: Gestão de Incidentes e Problemas

Processo: Gestão de Incidente

Macro atividade	Produto ou Ação Decorrente	Entregas Associadas	Prazo limite	Forma de Envio	Condição de Aceitação	Indicadores envolvidos
Registrar incidentes na ferramenta de controle de demandas.	Incidente registrado conforme padrão estabelecido pela Infraero, quando da detecção de uma indisponibilidade.	Atendimento tempestivo aos Registros de Incidentes	20 minutos após ocorrência de incidentes	Ferramentas de controle de demandas	Conformidade ao padrão definido pela Infraero.	ISUPSI01 ISUPSA01 ISUPSO01
Avaliar viabilidade de tratamento do incidente no momento do recebimento do registro.	Avaliação do registro de incidente quanto às informações do mesmo, se são suficiente para o seu tratamento, com a devida documentação.	Atendimento tempestivo aos Registros de Incidentes	20 minutos após recebimento do registro de incidente	Ferramentas de controle de demandas	Conformidade ao padrão definido pela Infraero.	ISUPSI01 ISUPSA01 ISUPSO01
Resolver incidentes no seu âmbito de atuação.	Solução de contorno do incidente aplicada ou registro encaminhado para área solucionadora (provedor de solução) competente	Incidente resolvido e/ou encaminhado para a área competente (provedor de	20 minutos após validação do incidente	Ferramentas de controle de demandas	Conformidade ao padrão definido pela Infraero.	ISUPSI01 ISUPSA01 ISUPSO01

SEDECAI202144421

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:58:48.
Documento Nº: 2169022-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169022-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2148

Macro atividade	Produto ou Ação Decorrente	Entregas Associadas	Prazo limite	Forma de Envio	Condição de Aceitação	Indicadores envolvidos
		solução)				
Documentar tratamento e solução dos incidentes.	Informações sobre o tratamento e solução do incidente, registradas, conforme padrão estabelecido pela Infraero.	Documentação emitida	O prazo para documentação está embutido no prazo para a execução	Ferramentas de controle de demandas	Conformidade ao padrão definido pela Infraero.	ISUPSI01 ISUPSA01 ISUPSO01
Relatar Ocorrências	Emitir relatório de análise técnica sobre os incidentes ocorridos.	Relatório de Ocorrência	Conforme demanda da Infraero	Repositório de relatórios	Entregas em conformidade e de acordo com formato aprovado pela Infraero	ISUPSI01 ISUPSA01 ISUPSO01

Processo: Gestão de Problema

Macro atividade	Produto ou Ação Decorrente	Entregas Associadas	Prazo limite	Forma de Envio	Condição de Aceitação	Indicadores envolvidos
Acompanhar Problemas	Avaliação de alternativas técnicas, execução de ações operacionais e atualização de registros de problemas, em conformidade ao padrão adotado pela Infraero	Registros de Problemas devidamente preenchidos e atualizados.	Conforme demanda da Infraero	Ferramentas de controle de demandas	Entregas em conformidade e de acordo com formato aprovado pela Infraero	ISUPSI01 ISUPSA01 ISUPSO01
Identificar causa raiz	Analisar os problemas visando a identificação da causa raiz	Registros de problema devidamente tratados e preenchidos, bem como o relatório técnico da identificação da causa raiz	Conforme análise do Problema e demanda da Infraero.	Ferramentas de controle de demandas	Entregas em conformidade e de acordo com formato aprovado pela Infraero	ISUPSI01 ISUPSO01
Avaliar relatórios técnicos	Avaliar relatórios gerados por outras áreas técnicas, ratificando ou retificando as conclusões, referente aos domínios tecnológicos sob responsabilidade da CONTRATADA.	Relatório técnico	Conforme demanda da Infraero	Ferramentas de controle de demandas	Entregas em conformidade e de acordo com formato aprovado pela Infraero	ISUPSI01 ISUPSO01

SEDECAI202144421

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:58:48.
Documento Nº: 2169022-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169022-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2149

MATRIZ DE COMUNICAÇÃO E MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Contexto: **Gestão de Mudanças**

Processo: Gestão de Mudanças

Macro Atividade	Atividade	Produto ou Ação Decorrente	Prazo limite	Forma de Envio	Condição de Aceitação	Observação
Gestão de Mudanças	Avaliar viabilidade de tratamento da atividade de mudança no momento do recebimento do registro.	Avaliação do registro de atividade de mudança quanto às informações do mesmo, se são suficientes para o seu tratamento.	Conforme demanda	Ferramentas de controle de demandas	Conformidade ao padrão definido pela Infraero.	ISUPSI01
Gestão de Mudanças	Executar atividades de mudanças.	Atividade de mudança realizada conforme demanda.	Prazo de acordo com a demanda	Ferramentas de controle de demandas	A condição de aceitação para estas atividades é, além da completude e correção do resultado esperado de cada uma, a conformidade ao padrão estabelecido	ISUPSI01
Gestão de Mudanças	Documentar tratamento e execução das atividades de mudanças	Informações sobre o tratamento e execução da atividade de mudanças registradas, conforme padrão estabelecido pela Infraero.	O prazo para documentação está embutido no prazo para execução	Ferramentas de controle de demandas	Conformidade ao padrão definido pela Infraero.	ISUPSI01

SEDECAI202144421

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:58:48.
Documento Nº: 2169022-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169022-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2150

MATRIZ DE COMUNICAÇÃO E MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Contexto: Gestão de Serviços

Processo: Gestão de Configuração

Macro atividade	Produto ou Ação Decorrente	Entregas Associadas	Prazo limite	Forma de Envio	Condição de Aceitação	Indicadores envolvidos
Fornecer informações para base de dados de configuração	Coletar e fornecer informações dos ICs, em conformidade ao padrão adotado pela Infraero.	Cada mudança/alterações executadas	Conforme demanda	Ferramentas de controle de demandas/Ferramentas de monitoração	Entregas em conformidade e de acordo com formato aprovado pela Infraero	ISUPSI01 ISUPSA01 ISUPSO01
Atualizar Banco de dados de configuração	Garantir atualização constante do Banco de Dados de configuração definido pela CONTRATANTE.	Atividade continua	Conforme demanda	Ferramentas de monitoração	Banco de dados de configuração atualizado	ISUPSI01 ISUPSA01 ISUPSO01
Certificar conformidade entre as configurações dos ICs e os registros do Banco de Dados de configuração	Inventariar e verificar a coerência entre as configurações dos ICs e os registros do Banco de Dados definido pela CONTRATANTE.	Atividade continua	Conforme demanda	Ferramentas de controle de demandas	Banco de dados de configuração atualizado	ISUPSI01 ISUPSA01 ISUPSO01
Verificar conformidade de configuração do IC	Garantir que os ICs estejam configurados conforme regras de configuração e padrão adotado pela Infraero.	Atividade continua	Conforme demanda	Ferramentas de controle de demandas	IC configurados conforme padrão	ISUPSI01 ISUPSA01 ISUPSO01

SEDECAI202144421

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:58:48.
Documento Nº: 2169022-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169022-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2151

Processo: Gestão de Liberação

Macro atividade	Produto ou Ação Decorrente	Entregas Associadas	Prazo limite	Forma de Envio	Condição de Aceitação	Indicadores envolvidos
Criar documentação	Criar e popular as informações da base de conhecimentos, e biblioteca técnica de infraestrutura	Documentação técnica de produtos, soluções e processos armazenada em repositório definido pela Infraero.	Conforme demanda	Repositório de relatórios	Entregas em conformidade e de acordo com formato aprovado pela Infraero	ISUPSI01 ISUPSA01 ISUPSO01
Gerar documentação para mudança	Produzir a documentação necessária para o encaminhamento de mudanças, em conformidade ao padrão adotado pela Infraero	Instrução de trabalho, check-list, procedimentos de retorno	Conforme demanda	Ferramentas de controle de demandas	Entregas em conformidade e de acordo com formato aprovado pela Infraero	ISUPSI01 ISUPSA01 ISUPSO01
Homologar infraestrutura	Operacionalizar testes, homologações de infraestrutura e provas de conceito (HW e SW).	Relatório de testes, homologação e prova de conceito.	Conforme demanda	Ferramentas de controle de demandas	Entregas em conformidade e de acordo com formato aprovado pela Infraero	ISUPSI01

SEDECAI202144421

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:58:48.
Documento Nº: 2169022-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169022-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2152

Processo: Gestão de Projetos

Macro atividade	Produto ou Ação Decorrente	Entregas Associadas	Prazo limite	Forma de Envio	Condição de Aceitação	Indicadores envolvidos
Criar ambiente de teste	Criar, configurar e customizar ambiente para testes e provas (POC e POT) e gerar documentação associada.	Ambiente criado	Conforme demanda	Ferramentas de controle de demandas	Ambiente disponível	ISUPSI01
Executar testes	Executar testes e provas gerando documentação associada (relatório de testes)	Teste executado e relatório de testes	Conforme demanda	Repositório de relatórios/ Ferramentas de controle de demandas	Entregas em conformidade e de acordo com formato aprovado pela Infraero	ISUPSI01
Apoiar tecnicamente novas soluções	Prover apoio técnico a construção de soluções para o negócio.	Pareceres técnicos e documentações associadas	Conforme demanda	Ferramentas de controle de demandas	Entregas em conformidade e de acordo com formato aprovado pela Infraero	ISUPSI01

SEDECAI202144421

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 18:58:48.
Documento Nº: 2169022-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169022-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2153

ANEXO II – CRONOGRAMA DE TRANSIÇÃO

1. CRONOGRAMA DE TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS:

1.1 Fica estabelecido que a CONTRATADA terá o mínimo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da assinatura do contrato para a ativação dos serviços.

1.2 Será considerado como início da execução dos serviços a data estabelecida na ordem (s) de serviço(s), devendo estar operando de acordo com todos os requisitos previstos no respectivo edital de contratação e seus anexos, com pessoal qualificado e adequadamente treinado.

1.3 O início da prestação dos serviços será conduzido de acordo com o seguinte plano de transição, constante da Tabela abaixo:

Tabela – CRONOGRAMA DE TRANSIÇÃO

ITEM	CRONOGRAMA	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL
1	-	Assinatura do contrato.	CONTRATANTE e CONTRATADA
2	Primeiro dia útil após a assinatura do contrato.	Reunião de alinhamento, com apresentação formal do gestor do contrato e do preposto da CONTRATADA.	CONTRATANTE e CONTRATADA
3	Até 14 dias após a assinatura do contrato.	Entrega dos documentos para comprovação dos requisitos exigidos dos profissionais que irão integrar a equipe.	CONTRATADA
4	Até 06 dias após o prazo do item 3.	Cadastro da equipe técnica (confecção de crachá, acesso a rede e sistemas)	CONTRATANTE
5	Até 06 dias após o prazo do item 4.	Início do treinamento dos profissionais que irão integrar a equipe (Sistema de Demanda e Base de Conhecimento).	CONTRATANTE e CONTRATADA
6	Até 03 dias após o prazo do item 5.	Assinatura do Termo de Compromisso e Sigilo. Início oficial da prestação de serviços.	CONTRATADA

SEDECAI202144422

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 19:01:35.
Documento Nº: 2169011-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169011-1761

SIGA

ANEXO III - RELAÇÃO DE DEPENDÊNCIAS DA REDE INFRAERO (Maio 2021)

GRUPO	SIGLA	AEROPORTO	ENDEREÇO	CATEGORIA	CNPJ
Grupo Especial	SBCT	Aeroporto Internacional de Curitiba - Afonso Pena	Avenida Rocha Pombo s/nº	1	00.352.294/0007-06
	SBEG	Aeroporto Internacional de Manaus - Eduardo Gomes	Avenida Santos Dumont, 1352	1	00.352.294/0025-98
	SBRJ	Aeroporto do Rio de Janeiro - Santos Dumont	Praça Senador Salgado Filho s/nº	1	00.352.294/0062-32
	SBSP	Aeroporto de São Paulo/Congonhas	Av Washington Luiz s/nº	1	00.352.294/0024-07
Grupo I	SBBE	Aeroporto Internacional de Belém/Val-de-Cans - Júlio Cezar Ribeiro	Avenida Júlio Cesar s/nº	1	00.352.294/0004-63
	SBGO	Aeroporto de Goiânia	Praça Capitão Frazão nº 913	2	00.352.294/0011-92
	SBBH	Aeroporto de Belo Horizonte/Pampulha-MG - Carlos Drummond de Andrade	Praça Bagatelle 204	1	00.352.294/0005-44
	SBCG	Aeroporto Internacional de Campo Grande	Avenida Duque de Caxias s/nº	2	00.352.294/0017-88
	SBFI	Aeroporto Internacional de Foz do Iguaçu - Cataratas	BR 469 KM 16 5	2	00.352.294/0009-78
	SBLO	Aeroporto de Londrina - Governador José Richa	Rua Tenente João Maurício de Medeiros, 300	2	00.352.294/0035-60
	SBMT	Aeroporto de São Paulo - Campo de Marte	Av. Santos Dumont 1979	1	00.352.294/0033-06
	SBNF	Aeroporto Internacional de Navegantes - Ministro Victor Konder	Praça Mal. do Ar Eduardo Gomes s/nº	2	00.352.294/0034-89
	SBSL	Aeroporto Internacional de São Luis - Marechal Cunha Machado	Avenida dos Libaneses, s/nº	2	00.352.294/0021-64
Grupo III	SBBG	Aeroporto Internacional de Bage - Comandante Gustavo Kraemer	Aeroporto Internacional comandante Gustavo Kraemer	3B	00.352.294/0051-80
	SBBI	Aeroporto de Bacacheri	Rua Cícero Jaim Bley, s/nº	1	00.352.294/0036-40
	SBBV	Aeroporto Internacional de Boa Vista - Atlas Brasil Cantanhade	Praça Santos Dumont, 3110	2	00.352.294/0006-25
	SBCJ	Aeroporto de Carajás	Aeroporto de Carajás s/nº	3B	00.352.294/0060-70
	SBHT	Aeroporto de Altamira	Avenida Tancredo Neves s/nº	3A	00.352.294/0041-08
	SBIZ	Aeroporto de Imperatriz - Prefeito Renato Moreira	Aeroporto de Imperatriz s/nº	3A	00.352.294/0046-12
	SBJV	Aeroporto de Joinvelle - Lauro Carneiro de Loyola	Avenida Santos Dumont s/nº	2	00.352.294/0012-73
	SBMA	Aeroporto de Marabá - João Correa da Rocha	Aeroporto de Marabá s/nº	2	00.352.294/0047-01
	SBMK	Aeroporto de Montes Claros - Mario Ribeiro	Avenida do Aeroporto, s/nº	2	00.352.294/0039-93
	SBMQ	Aeroporto Internacional de Macapá - Alberto Alcolumbre	Rua Hildemar Maia, s/nº	2	00.352.294/0031-36
	SBPJ	Aeroporto de Palmas - Brigadeiro Lysias Rodrigues	Avenida Teotônio Segurado s/nº	2	00.352.294/0152-23
	SBPL	Aeroporto Internacional de Petrolina - Senador Nilo Coelho	BR 235 KM 11	2	00.352.294/0056-94
	SBPR	Aeroporto de Belo Horizonte - Carlos Prates	Rua Ocidente 100	2	00.352.294/0027-50
	SBPV	Aeroporto Internacional de Porto Velho - Gov. Jorge Teixeira de Oliveira	Avenida Governador Jorge Teixeira, s/nº	2	00.352.294/0030-55
	SBRB	Aeroporto de Rio Branco - Plácido de Castro	Rodovia AC 40 KM 1	2	00.352.294/0029-11
	SBSJ	Aeroporto Internacional de São José dos Campos - Prof. Urbano Ernesto Stumpf	Av.Brigadeiro Faria Lima S/N	2	00.352.294/0149-28
	SBSN	Aeroporto Internacional de Santarém - Maestro Wilson Fonseca	Praça Eduardo Gomes, s/nº	3A	00.352.294/0040-27
	SBTE	Aeroporto de Teresina - Senador Petrônio Portela	Aeroporto de Teresina s/nº	2	00.352.294/0022-45
	SBTF	Aeroporto de Tefé	Aeroporto de Tefé s/nº	3B	00.352.294/0044-50
	SBTT	Aeroporto Internacional de Tabatinga	Aeroporto Internacional Tabatinga s/nº	3B	00.352.294/0043-70
	SBUG	Aeroporto Internacional de Uruguaiana - Rubem Berta	Aeroporto Internacional Rubem Berta CP 215	3A	00.352.294/0052-60
	SBUL	Aeroporto de Uberlândia - Tem.Cel. Aviador César Bombonato	Praça José alves Santos, s/nº	2	00.352.294/0038-02
	SBUR	Aeroporto de Uberaba - Mário de Almeida Franco	Avenida Nene Sabino, s/nº	2	00.352.294/0037-21
Grupo IV	SBCR	Aeroporto Internacional de Corumbá	Rua Santos Dumont s/nº	2	00.352.294/0018-69
	SBCZ	Aeroporto Internacional de Cruzeiro do Sul	Rodovia AC 407 KM 12	3B	00.352.294/0187-53
	SBJC	Aeroporto Belém - Brigadeiro Potásio de Oliveira	Av. Senador Lemos S/N	1	00.352.294/0045-31
	SBPK	Aeroporto Internacional de Pelotas	Avenida Zeferino Costa s/nº	2	00.352.294/0053-41
	SBPP	Aeroporto Internacional de Ponta Porã	Rua Batista de Azevedo, 770	3A	00.352.294/0048-84
	SBUF	Aeroporto de Paulo Afonso	Rodovia BR 110 KM 3	3A	00.352.294/0202-27

Aeroportos concedidos na 6º rodada de concessão ANAC, com previsão de transferência, para novos administradores, 4º trimestre de 2021.	Total = 22
Aeroportos sob administração da INFRAERO	Total = 20

SEDECAI202144423

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 19:04:30.
Documento Nº: 2169027-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169027-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2155

ANEXO IV

TABELAS DE APLICAÇÃO DE PENALIDADES (MULTAS)

1. Para efeito de cálculo da sanção da multa a ser aplicada à CONTRATADA, serão considerados os seguintes critérios:

1.1. Grau de Multa (G_M) = grau obtido pela soma das variáveis de incidência e período da infração cometida;

1.2. Grau de Incidência (G_I) = grau obtido considerando a variável incidência da infração cometida;

1.3. Grau de Frequência (G_F) = grau obtido considerando a variável período da infração cometida;

1.4. Tabela de Multas = tabela que correlaciona o grau de multa, o valor percentual da mesma e os pontos a serem perdidos na Avaliação de Desempenho da Contratada;

1.5. Tabela de Incidências = tabela que correlaciona o percentual de incidência sobre o efetivo/item ou número de ocorrências verificado no descumprimento da infração com o seu correspondente grau;

1.6. Tabela de Periodicidade = tabela que correlaciona o período de atraso (dias) verificado no descumprimento da infração com o correspondente grau.

2. Para efeito de cálculo da multa a ser imputada à contratada, a Comissão de Gestão e Fiscalização do Contrato observará as seguintes tabelas que estão correlacionadas:

Tabela de Multas e Pontos Perdidos (G_M)

TABELA DE MULTAS E PONTOS PERDIDOS		
GRAU (G*M*)	**CORRESPONDÊNCIA**	**PONTOS PERDIDOS**
01	1,0%	2
02	2,0%	5
03	3,0%	10
04	4,0%	15
05	5,0%	20
06	6,0%	25
07	7,0%	30
08	8,0%	35
09	9,0%	40
10	10,0%	50
Fórmula : $G_M = G_i + G_F$		

SEDECAI202144424

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 19:13:10.
Documento Nº: 2169017-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169017-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2156

Tabela de Incidência (G*i*)

TABELA DE INCIDÊNCIA	
Percentual de incidência	**G*i***
Se a incidência da infração estiver entre 0 e 20% sobre o total do efetivo/item	1
Se a incidência da infração for de 1 até 5 ocorrências	
Se a incidência da infração estiver entre 20 e 40% sobre o total do efetivo/item	2
Se a incidência da infração for de 6 até 10 ocorrências	
Se a incidência da infração estiver entre 40 e 60% sobre o total do efetivo/item	3
Se a incidência da infração for de 11 até 15 ocorrências	
Se a incidência da infração estiver entre 60 e 80% sobre o total do efetivo/item	4
Se a incidência da infração for de 16 até 20 ocorrências	
Se a incidência da infração estiver entre 80 e 100% sobre o total do efetivo/item	5
Se a incidência da infração for acima de 20 ocorrências	

NOTA: A infração só deverá ser mensurada por número de ocorrência, se assim especificar a lâmina da categoria do serviço.

Tabela de Frequência (G*F*)

TABELA DE PERIODICIDADE	
Período de atraso	**G_F**
de 1 a 6 dias no mês	1
de 7 a 12 dias no mês	2
de 13 a 18 dias no mês	3
de 19 a 24 dias no mês	4
de 25 a 30 dias no mês	5

NOTA: O período de atraso inferior a 24 horas será considerado somente para efeito de glosa, não devendo ser computado no cálculo da multa o período fracionado.

3. Para efeito de cálculo de multa a ser imputada à contratada, deverá ser adotada a sistemática de aplicação de sanção, conforme a seguir:

3.1. Observar a descrição da impropriedade/irregularidade cometida pela contratada na prestação dos serviços com base na lâmina específica da categoria de serviço;

SEDECAI202144424

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 19:13:10.
Documento Nº: 2169017-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169017-1761

SIGA

3.2. Relacionar, a partir da “Tabela de Incidências”, o percentual correspondente da incidência ao grau (Gi);

3.3. Relacionar, a partir da “Tabela de Frequência”, a faixa correspondente ao período de atraso verificado com o respectivo grau (GF);

3.4. Obter o resultado do Grau de Multa, a partir da fórmula GM = Gi + GF;

3.5. A partir da correlação do grau obtido, encontrar o percentual de multa correspondente na “Tabela de Multa”, que será aplicado sobre o valor mensal do Contrato, limitando-se ao percentual máximo de 10% do valor mensal do Contrato por ocorrência descumprida.

4. O valor da multa aplicada será cobrado na fatura do mês subsequente ao final do processo de sanção, resguardado o direito da contratada à ampla defesa e ao contraditório.

SEDECAI202144424

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 19:13:10.
Documento Nº: 2169017-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169017-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2158

ANEXO V – FICHA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

TABELA - CONTRATAÇÃO SERVIÇOS GERAIS COM MÃO-DE-OBRA				
INFRAÇÃO				
ITEM	**DESCRIÇÃO**	**G_I**	**G_F**	**G_M $(G_I + G_F)$**
1	Permitir a presença de empregado sem uniforme, se exigido no Temo de Referência, mal apresentado ou sem Cartão de Identificação, por efetivo;			**0**
2	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;			**0**
3	Deixar de registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu empregado disponibilizado para execução dos serviços na dependência da INFRAERO, por ocorrência;			**0**
4	Deixar de cumprir qualquer item do Termo de Referência ou do Contrato não previsto nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por efetivo/ocorrência e por período;			**0**
5	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência e por período;			**0**
6	Deixar de fornecer EPI (Equipamento de Proteção Individual) aos seus empregados e de impor penalidades àqueles que se negarem a usá-los, por efetivo e por período;			**0**
7	Deixar de atender as instruções constantes do Manual de Procedimentos de Segurança e Medicina do Trabalho para Empresas Contratadas, por ocorrência;			**0**
8	Deixar de zelar pelas instalações e equipamentos da INFRAERO utilizados, por ocorrência e por período;			**0**
9	Deixar de cumprir qualquer cláusula do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo da Categoria envolvida na execução dos serviços, por efetivo e por período;			**0**

SEDECAI202144427

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 19:19:23.
Documento Nº: 2169080-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169080-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2159

Avaliação de Desempenho da Contratada

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÍNUOS DE SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL E REMOTO AOS USUÁRIOS DAS SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, À INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E ÀS SOLUÇÕES CORPORATIVAS DE FORMA A GARANTIR O PLENO FUNCIONAMENTO DO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - TI NA SEDE, AEROPORTOS E DEMAIS PONTOS DE PRESENÇA DA INFRAERO.

I - DADOS DO CONTRATO

Dependência:		
Contratada:		
Objeto:		
N.º do TC:	Valor Mensal Atual:	
Vigência do TC:	Período de Avaliação:	
N.º do 1º TA:	Objeto:	Data:
N.º do 2º TA:	Objeto:	Data:
N.º do 3º TA:	Objeto:	Data:
N.º do 4º TA:	Objeto:	Data:
N.º do 5º TA:	Objeto:	Data:

II - DADOS DA FISCALIZAÇÃO

	Nº do Ato Admin.	Nome do Fiscal	Telefone	E-mail	Assinatura
01					
02					
03					

III - AVALIAÇÃO

Item	DESCRIÇÃO	GM	Pontos a perder por sanção	Incidência na avaliação anterior	Incidência na avaliação atual	Total de pontos perdidos
1	Permitir a presença de empregado sem uniforme, se exigido no Temo de Referência, mal apresentado ou sem Cartão de Identificação, por efetivo;		0			**0**
2	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;		0			**0**
3	Deixar de registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu empregado disponibilizado para execução dos serviços na dependência da INFRAERO, por ocorrência;		0			**0**
4	Deixar de cumprir qualquer item do Termo de Referência ou do Contrato não previsto nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por efetivo/ocorrência e por período;		0			**0**
5	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência e por período;		0			**0**
6	Deixar de fornecer EPI (Equipamento de Proteção Individual) aos seus empregados e de impor penalidades àqueles que se negarem a usá-los, por efetivo e por período;		0			**0**
7	Deixar de atender as instruções constantes do Manual de Procedimentos de Segurança e Medicina do Trabalho para Empresas Contratadas, por ocorrência;		0			**0**
8	Deixar de zelar pelas instalações e equipamentos da INFRAERO utilizados, por ocorrência e por período;		0			**0**
9	Deixar de cumprir qualquer cláusula do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo da Categoria envolvida na execução dos serviços, por efetivo e por período;		0			**0**
10	Avaliação mês corrente, conforme tabela do item 2 do Anexo IV – Aplicação de Penalidades		0			**0**
11	Avaliação 1º mês anterior, conforme tabela do item 2 do Anexo IV – Aplicação de Penalidades		0			**0**
12	Avaliação 2º mês anterior, conforme tabela do item 2 do Anexo IV – Aplicação de Penalidades		0			**0**

Form. 25.03.20 - MP - 25.03 (GCO)

SEDECAI202144427

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 19:19:23.
Documento Nº: 2169080-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169080-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2160

Avaliação de Desempenho da Contratada

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÍNUOS DE SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL E REMOTO AOS USUÁRIOS DAS SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, À INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E ÀS SOLUÇÕES CORPORATIVAS DE FORMA A GARANTIR O PLENO FUNCIONAMENTO DO AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - TI NA SEDE, AEROPORTOS E DEMAIS PONTOS DE PRESENÇA DA INFRAERO.

TOTAL DE PONTOS PERDIDOS	**0**
PONTUAÇÃO TOTAL (100 pontos - pontos perdidos)	**100**
CONCEITO DA AVALIAÇÃO DA CONTRATADA (A=Ótimo; B=Bom; C=Insatisfatório) **A = 75 a 100** **B = 50 a 74** **C = 0 a 49**	**A**

IV - MEDIDAS ADOTADAS SOBRE A AVALIAÇÃO

LOCAL E DATA	CARIMBO/ASSINATURA DO GESTOR ADMININISTRATIVO
CARIMBO/ASSINATURA DO FISCAL OPERACIONAL	CARIMBO/ASSINATURA DO FISCAL DE DOCUMENTAÇÃO

ASSINATURA E CARIMBO DO REPRESENTANTE DA CONTRATADA

Form. 25.03.20 - MP - 25.03 (GCO) Form. 25.03.20 - MP - 25.03 (GCO) Form. 25.03.20 - MP - 25.03 (GCO)

SEDECAI202144427

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 19:19:23.
Documento Nº: 2169080-1761 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169080-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2161

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903)
SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2162

Formas de Acionamento

Serviços TI

Automático
(Ferram. Monitoração)



Gestão INFRAERO



NOC



CSI - TI (ITSM)



SEDECAI202144428

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 19:22:38.
Documento Nº: 2169033-1761 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169033-1761

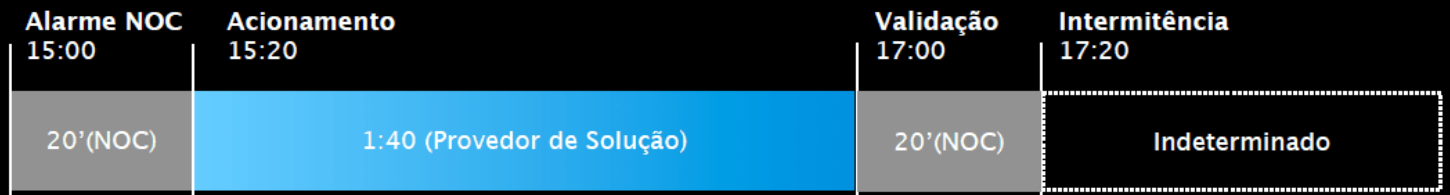
SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903)

SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2163

Processo

Ciclo de Acionamento/Resolução/Validação



Ações
- Ver Alarme
- Testar IC
- Executar Script
- Abrir Chamado
- Acionar PS

Provedores de Soluções
- FE (Fornecedores Externos)
- Suporte a Infraestrutura
- Suporte a Atendimento
- TI's INFRAERO

INFO
- Contrato e ANS
- ANS (SI e SA)
- TI's INFRAERO (ANO)
- Resumo de Atividades

SI: Suporte Infraestrutura, SA: Suporte Atendimento, NOC: Network Operation Center (Centro de Operação de Rede), IC: Item de Configuração, PS: Provedor de Solução, FE: Fornecedor Externo, ANS: Acordo de Nível de Serviço (SLA: Service Level Agreement), ANO: Acordo de Nível Operacional

SEDECAI202144428

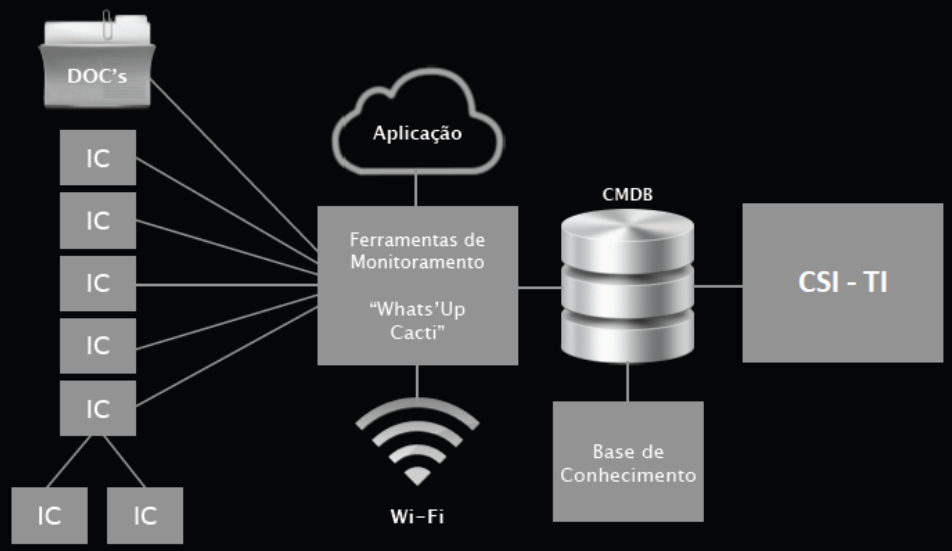
Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 19:22:38.
Documento Nº: 2169033-1761 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169033-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2164

Tecnologia

Arquitetura de Sustentação



CMDB: Configuration Management Database (Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração), IC: Item de Configuração,.

SEDECAI202144428

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 19:22:38.
Documento Nº: 2169033-1761 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169033-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2165

Indicadores

IS – Índice de Serviço

ISUPSI01

Soma do número de ocorrências de indisponibilidade de IC's decorrentes de ação ou falta de ação da CONTRATADA referente a macrocélula SUPORTE A INFRAESTRUTURA

PESO **5**

ISUPSA01

Soma de atendimentos/problemas da macrocélula encaminhados, tratados ou resolvidos não conformes às demandas, execução e conclusão definidas pela INFRAERO

PESO **2**

ISUPSO01

Soma de acionamento/validação da macrocélula encaminhados, tratados ou resolvidos não conformes às demandas, execução e conclusão definidas pela INFRAERO.

PESO **3**

$$IS = \frac{(ISUPSI01X5) + (ISUPSA01X2) + (ISUPSI01X3)}{10}$$



MACROCÉLULAS

SI: Suporte Infraestrutura
SA: Suporte Atendimento
SO: Suporte Operação

SEDECAI202144428

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 19:22:38.
Documento Nº: 2169033-1761 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169033-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2166

Simuladores

ISUPSI01

(HFI – HII) – (TR + TA) = 0
HFI tempo final indisponibilidade
HII tempo inicial indisponibilidade
TR tempo de resolução
TA tempo de atendimento

HFI	HII	TR	TA	INDISPONIBILIDADE	EVCM: 100.000,00	I=0,04	I=0,40
18:00	15:00	1:40	0:20	1:00			
21:00	15:00	1:40	0:20	4:00	R$400,00	0,16	R$160,00
19:23	15:00	1:40	0:20	2:23	R$400,00	0,12	R$120,00
19:23	15:00	1:40	0:20	2:23			
17:00	15:00	1:40	0:20	00:00			
15:30	15:00	0:20	0:10	00:00			
TOTAIS					R$800,00		R$280,00
TOTAL							R$1.080,00

Faixa de ajuste de pagamento	Métrica	Desconto aplicado na fatura mensal
1	1 – 3	0,4% por ocorrência de indisponibilidade mais 0,04% por hora (ou fração) da duração de cada ocorrência.
2	4 – 6	0,5% por ocorrência de indisponibilidade mais 0,05% por hora (ou fração) da duração de cada ocorrência.
3	7 e mais	0,6% por ocorrência de indisponibilidade mais 0,06% por hora (ou fração) da duração de cada ocorrência.

SEDECAI202144428

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 19:22:38.
Documento Nº: 2169033-1761 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169033-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2167

Simuladores

ISUPSA01

(HFI – HII) – (TR + TA) = 0
TFI tempo final inconformidade
TII tempo inicial inconformidade
TR tempo de resolução
TA tempo de atendimento

HFI	HII	TR	TA	INCONFORMIDADE	EVCM: 100.000,00	I=0,004	I=0,04
18:00	15:00	1:40	0:20	1:00			
21:00	15:00	1:40	0:20	4:00	R$40,00	0,02	16,00
19:23	15:00	1:40	0:20	2:23	R$40,00	0,01	12,00
19:23	15:00	1:40	0:20	2:23			
17:00	15:00	1:40	0:20	00:00			
15:30	15:00	0:20	0:10	00:00			
TOTAIS					R$80,00		R$28,00
TOTAL GERAL							R$108,00

Faixa de ajuste de pagamento	Métrica	Desconto aplicado na fatura mensal
1	1 – 39	0,04% por ocorrência de inconformidade mais 0,004% por hora (ou fração) da duração de cada ocorrência.
2	40 – 69	0,05% por ocorrência de inconformidade mais 0,005% por hora (ou fração) da duração de cada ocorrência.
3	70 – 100	0,06% por ocorrência de inconformidade mais 0,006% por hora (ou fração) da duração de cada ocorrência.

SEDECAI202144428

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 19:22:38.
Documento Nº: 2169033-1761 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169033-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2168

Simuladores

ISUPSO01

HFI	HII	TA	ACION.	INCONF.	EVCM: 100.000,00	I=0,05	I=0,5
15:20	15:00	0:20	0:20	0:00			
15:40	15:00	0:20	0:40	0:20	R$500,00	0,05	R$50,00
16:00	15:00	0:20	1:00	0:40	R$500,00	0,05	R$50,00
15:10	15:00	0:20	0:10	0:00			
17:00	15:00	0:20	2:00	1:40	R$500,00	0,10	R$100,00
15:30	15:00	0:20	0:30	0:10	R$500,00	0,05	R$50,00
TOTAIS					R$2.000,00		R$250,00
TOTAL GERAL							R$2.250,00

HFI	HII	TA	VALID.	INCONF.	EVCM: 100.000,00	I=0,04	I=0,4
15:20	15:00	0:20	0:20	0:00			
15:40	15:00	0:20	0:40	0:20	R$400,00	0,04	R$40,00
16:00	15:00	0:20	1:00	0:40	R$400,00	0,04	R$40,00
15:20	15:00	0:20	0:20	0:00			
15:20	15:00	0:20	0:20	0:00			
15:20	15:00	0:20	0:20	0:00			
TOTAIS					R$800,00		R$80,00
TOTAL GERAL							R$880,00

(HFI – HII) – TA = 0
HFI tempo final inconformidade
HII tempo inicial inconformidade
TR tempo de resolução
TA tempo de atendimento

Faixa de ajuste de pagamento	Métrica	Desconto aplicado na fatura mensal
1	1 – 3	0,4% por ocorrência de inconformidade mais 0,04% por hora (ou fração) da duração de cada ocorrência.
2	4 – 6	0,5% por ocorrência de inconformidade mais 0,05% por hora (ou fração) da duração de cada ocorrência.
3	7 e mais	0,6% por ocorrência de inconformidade mais 0,06% por hora (ou fração) da duração de cada ocorrência.

SEDECAI202144428

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 19:22:38.
Documento Nº: 2169033-1761 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169033-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2169

Índice de Serviço

Glosa e Fator de Execução

$$IS = \frac{(ISUPSI01X5) + (ISUPSA01X2) + (ISUPSO01X3)}{10}$$

Exemplo 1
10 registros:

$$IS = \frac{(2X5) + (2X2) + (6X3)}{10} = 3,2$$

glosa
R$ 4.318,00

Exemplo 2
38 registros:

$$IS = \frac{(30X5) + (2X2) + (6X3)}{10} = 17,2$$

glosa
R$ 27.958,00

glosa e fator de execução
R$ 37.958,00



GRUPOS
SI: Suporte Infraestrutura
SA: Suporte Atendimento
SO: Suporte Operação

IS	FATOR DE EXECUÇÃO
0 <= IS <= 3,2	Não se aplica.
3,3 <= IS <= 6,2	5% de fatura mensal do CONTRATO
IS >= 6,3	10% de fatura mensal do CONTRATO

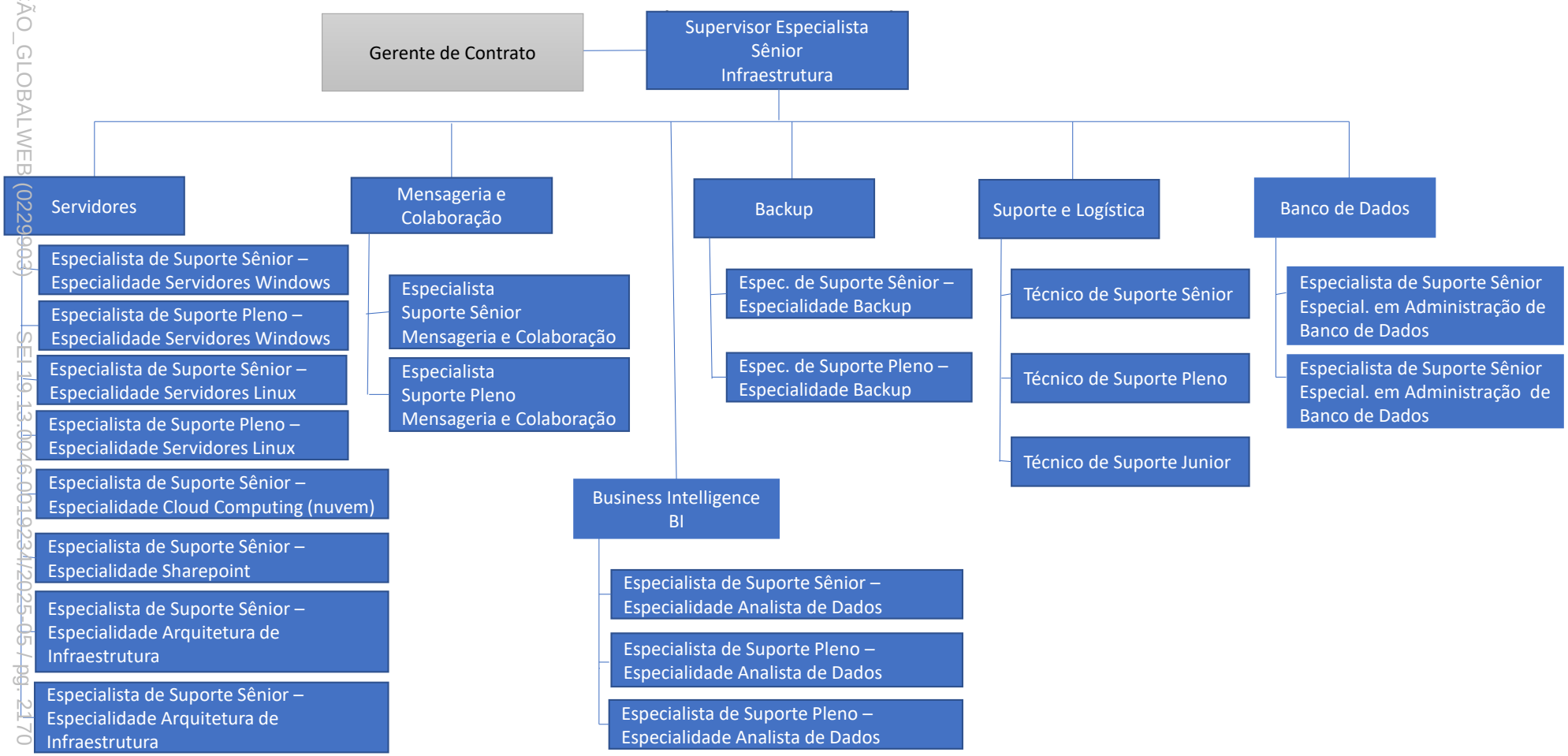
SEDECAI202144428

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 19:22:38.
Documento Nº: 2169033-1761 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169033-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0011923/2025-05 / pg. 2170

GRUPO I - Infraestrutura



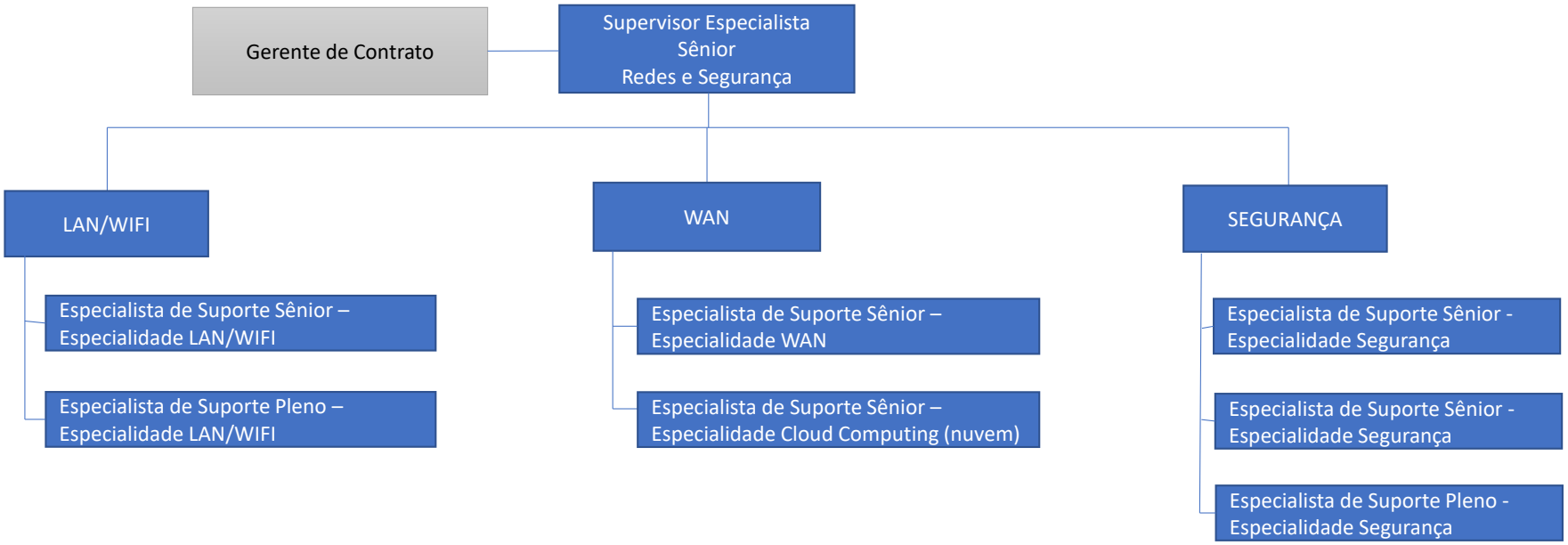
SEDECAI202144429

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 19:24:39.
Documento Nº: 2169035-1761 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169035-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2171

GRUPO II – Redes e Segurança



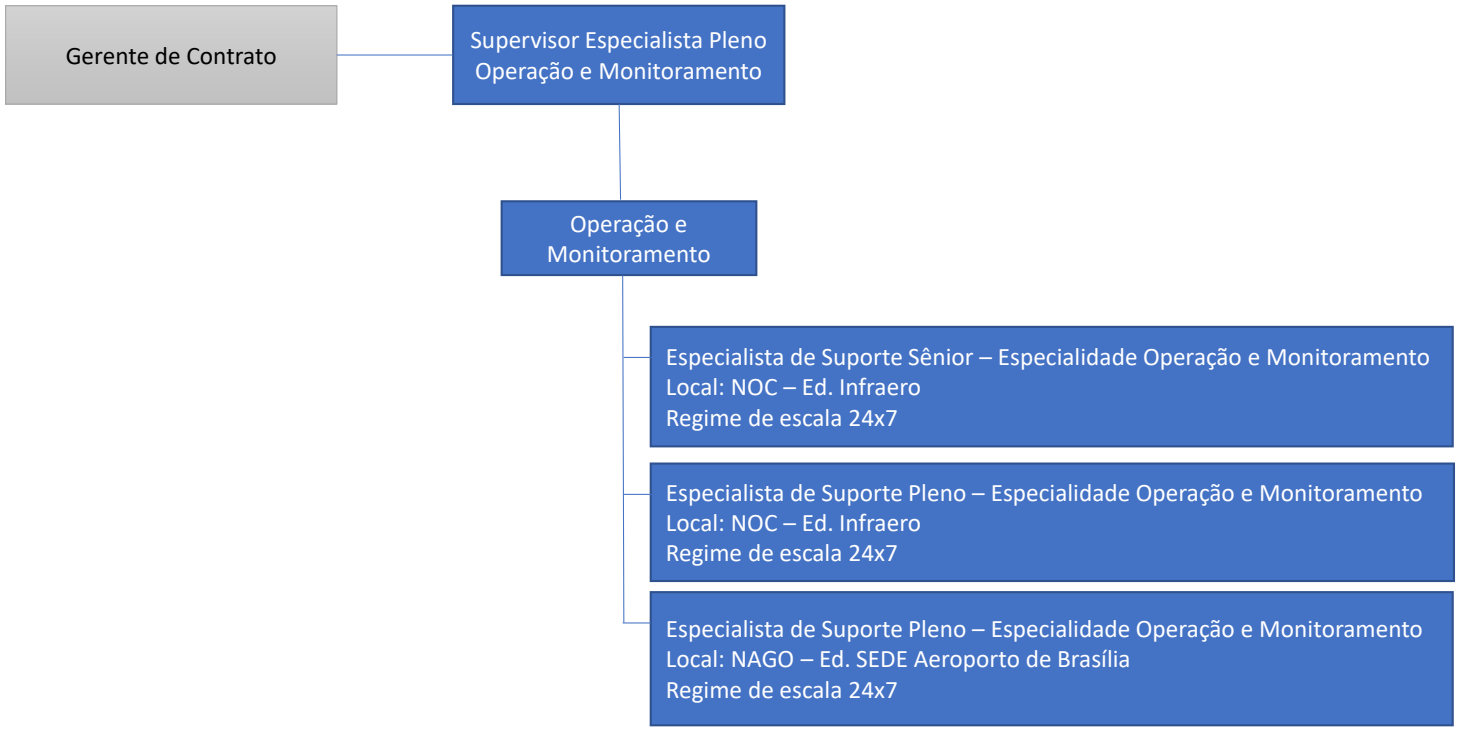
SEDECAI202144429

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 19:24:39.
Documento Nº: 2169035-1761 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169035-1761

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2172

GRUPO III – Operação e Monitoramento (H24)



SEDECAI202144429

Autenticado com senha por LUIZ EDUARDO LANCINI em 13/10/2021 19:24:39.
Documento Nº: 2169035-1761 - consulta à autenticidade em https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2169035-1761

SIGA

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

O **MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO – MCTI**, inscrito no CNPJ sob o nº 03.132.745/0001-00, com sede na Esplanada dos Ministérios, bloco "E", em Brasília/DF, CEP 70.067-900, por meio de seu representante legal, para os devidos fins e a pedido da interessada, atesta que a empresa **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.**, inscrita no CNPJ sob o nº 12.130.013/0003-26, com sede SETOR COMERCIAL NORTE, QUADRA 05, BLOCO A, 50 - SALA 716, Brasília-DF - CEP: 70.715-900, executa satisfatoriamente os serviços de **Atendimento ao usuário em 1º Nível, 2º Nível e 3º Nível, com pagamento por preço fixo mensal, vinculado aos níveis mínimos de serviços**, para atendimentos ao MCTI.

Vigência:	02/09/2024 a 02/09/2026
Número do Contrato:	13/2024

OBJETO: Prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) essenciais para o funcionamento do MCTI, **Serviço de atendimento ao usuário em 1º nível (Remoto), 2º Nível (Presencial e Remoto) e Nível 3 (Presencial, Remoto e monitoramento).**

Atendimento de Service Desk – Modalidade Remoto (1º Nível):

Manutenção de uma central de atendimento para receber e registrar chamados (requisições e incidentes) abertos por usuários do Ministério através de múltiplos canais (telefone com URA, assistente virtual inteligente via Portal, Chatbot web, WhatsApp e Microsoft Teams).

Atendimento de Service Desk – Modalidade Presencial e Remoto (2º Nível) e Videoconferência:

Prestação de suporte técnico para chamados que não puderam ser resolvidos no 1º Nível, seja por necessidade de intervenção local ou por demandar conhecimento específico. Os atendimentos foram realizados preferencialmente por acesso remoto aos equipamentos dos usuários ou por visitas *in loco* nas localidades do MCTI, abrangendo hardware, software e dúvidas gerais.

◦ **Atividades Principais:** Instalação, configuração, monitoramento e manutenção de sistemas de segurança e antivírus; manutenção preventiva e higienização de hardware; reparo microeletrônico; configuração e formatação de dispositivos; instalação, substituição e configuração de impressoras, scanners, switches de rede, Access Points, leitores biométricos, telefones VOIP e outros periféricos; organização de *patch cords*; gerenciamento de licenças de software e inventário de ativos; execução e acompanhamento de serviços de videoconferência; orientação aos usuários; acionamento e acompanhamento de fornecedores de suporte; escalonamento para equipes especializadas (Nível 3); alimentação da base de conhecimento; geração e atualização de imagens de *desktops* e *notebooks*; operacionalização de painéis VideoWall; elaboração de laudos técnicos e procedimentos operacionais.

Evolução Operacional, Monitoramento e Sustentação da Infraestrutura de Conectividade e Datacenter - Presencial e Remoto (3º Nível) do ambiente tecnológico de TIC do MCTI:

Operação e manutenção contínua da saúde operacional do ambiente de TIC (em regime **24x7x365** para resolução de incidentes e monitoramento), identificando proativamente erros, alertas e limitações de recursos. A equipe de Nível 3 atua na infraestrutura de TIC do Ministério, propondo e executando melhorias contínuas, além de atender a chamados complexos que demandaram conhecimento técnico avançado ou específico do ambiente.

• Atividades Principais (Nível 3):

◦ **Administração das Plataformas Windows:** Instalação, configuração e manutenção de servidores de domínio (Active Directory), rede local, servidores Windows, infraestrutura de mensageria (Exchange e Office 365), ambiente virtualizado, serviços de produtividade e colaboração (Microsoft Teams, Office 365, SharePoint), System Center Configuration Manager (SCCM), System Center Operations Manager (SCOM), DNS, WINS, DHCP, servidores de arquivos e impressão.

◦ **Orquestração de Servidores e Armazenamento de Dados:** Gestão de recursos de sistemas operacionais (Linux e Windows), orquestração de ambiente virtualizado (VMware, Vcenter Server), instalação física de servidores e *appliances*, suporte a incidentes em servidores Linux ou Windows, administração de certificados digitais, automação de análise e monitoramento, simulação de contingências, migração de ambientes para nuvem, administração de soluções de backup.

◦ **Gestão de Infraestrutura de TIC:** Manutenção e atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDB) e Base de Conhecimento, investigação de causas-raiz, gerenciamento de incidentes, problemas, mudanças, liberação e implementação, capacidade, continuidade, disponibilidade, nível de serviço, catálogo de serviço e portfólio de serviço, em conformidade com as práticas **ITIL v3 e v4** e **ISO/IEC 20000**.

- **Administração e Suporte a Rede:** Administração, gerenciamento e suporte da infraestrutura de redes WAN, MAN, LAN e Wi-Fi (com dispositivos Huawei, HPe/3Com, Extreme e GPON), Extranet, Intranet e Internet, protocolos de roteamento (estáticos e dinâmicos), planejamento e implementação de endereçamento IPv4 e IPv6, aplicação de filtros e ACLs, soluções de aceleração e balanceamento de tráfego, serviços básicos de conectividade (DNS, DHCP), e suporte a telefonia VoIP.

- **Administração de Banco de Dados:** Criação, instalação, configuração, manutenção, otimização e monitoramento de ambientes de banco de dados. Incluiu tuning de desempenho, particionamento, políticas de backup, replicação de dados e soluções de alta disponibilidade.

- **Administração de Servidores com Sistema Operacional Linux:** Instalação, atualização e gerenciamento de servidores Linux (Red Hat, CentOS, Ubuntu), *troubleshooting*, administração de *firewalls* locais, instalação automática (*Kickstart*, *Terraform*), gerenciamento de *containers* (*Docker*, *Kubernetes*, *Okd*, *Rancher*), automação com *Ansible*, versionamento com GIT, práticas DevOps, centralização de logs (Kibana, Elasticsearch, Logstash) e monitoramento (Grafana, Zabbix).

- **Administração de Backup:** Suporte, revisão e alteração de políticas de backup e armazenamento, criação de planos de *restore* e testes, instalação e acompanhamento de clientes de backup (NetBackup), gerenciamento do serviço de arquivamento de dados, testes de restauração e manutenção de CMDB.

- **Administração de Armazenamento de Dados:** Instalação, customização e gerenciamento do parque de *storages* (Huawei, NetApp), servidores de arquivo baseados em NAS, Storage de Objetos (Object Storage), redes SAN FC e iSCSI, com capacidade total de armazenamento de 1.477 PB (Petabytes), volumes lógicos, *snapshots* e replicação de dados.

- **Administração de Servidor de Aplicação:** Instalação, configuração e manutenção de servidores de aplicação (JBoss, Wildfly, Apache, TomCat, IIS, PHP, Apache HTTPD), acompanhamento de *deploys* em ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, bem como a implantação e manutenção de sistemas de alta disponibilidade e balanceamento de carga para aplicações.

- **Administração em Soluções de Virtualização:** Instalação, configuração e administração de sistemas operacionais vSphereESXi, gerenciamento da infraestrutura de virtualização (servidores de rede, switches LAN e SAN, *storages* e software de virtualização), replicação de servidores virtuais e soluções de *desktops* virtuais.

- **Administração em Segurança da Informação:** Gerenciamento, administração, monitoramento, configuração, manutenção e suporte técnico proativo e reativo de serviços de segurança da informação e sustentação de serviços de segurança (gerenciamento de identidades, protocolos, *firewall* Palo Alto NGFW/UTM do tipo statefull em alta disponibilidade, filtro de conteúdo e *proxy* Palo Alto, *anti-malware* e *antivírus* Microsoft, IDS/IPS Palo Alto e Microsoft,

Sistema de Balanceamento de Carga, WAF (F5 BigIP), acesso remoto e VPN (IPSec, SSL, Site-to-Site), análise de vulnerabilidade, *hardening*, análise forense e resposta a incidentes de segurança.

◦ **Administração de Equipamentos Corporativos:** Instalação, configuração e administração de servidores físicos, *switches console* e *chassis* de equipamentos, com manutenção de inventário e documentação do ambiente.

◦ **Automação de Processos na solução de ITSM:** Planejamento, projeto, implementação e gerenciamento de soluções de integração e entrega contínua (Jenkins, GitLab CI/CD), automação de tarefas repetitivas e manuais (System Center - Orchestrator), uso de tecnologia de conversação cognitiva (*chatbot*) integrada ao Microsoft Teams.

◦ **Governança de Tecnologia da Informação (TI):** Atuação na revisão, implantação e execução dos processos ITIL, **COBIT** e **PMBOK**, garantindo o alinhamento com as políticas e objetivos estratégicos do MCTI. Incluiu gestão da qualidade, documentação técnica, curadoria de atendimentos, elaboração de relatórios gerenciais e painéis de informações (*dashboards*), com suporte à gestão do PDTIC.

◦ **Monitoramento (NOC):** Monitoramento proativo do ambiente de infraestrutura (24x7x365), detectando antecipadamente problemas de desempenho ou indisponibilidade de serviços. Utilização de ferramentas como **Zabbix e Grafana** para monitorar **55639 itens** (storage, switch, servidor, firewall, access point, etc.), bem como a automação da comunicação de incidentes ao Service Desk.

◦ **Controle dos Ambientes Físicos:** Atendimento a demandas de manutenção em ambientes como o CPD, salas cofre, salas de *switches* e *racks*, incluindo organização e verificação das condições ambientais.

DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TI

ID	Volumetria por tipo de Itens de Configuração	Quantidade
1	Usuários atendidos	1559
2	Estações de trabalho (desktops)	1425
3	Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	87
4	Terminais de telefonia IP (apenas hardware)	1062
5	Sessões de Colaboração e Videoconferência	76

6	Dispositivos Móveis (Tablets, Smartphones, Token e Noteboks etc.)	360
7	Caixas de correio eletrônico de usuários	1935
8	Domínios (LDAP)	4
9	Grupos de usuários, listas de distribuição e caixas corporativas	503
10	Links com a Internet	1
11	Links WAN (privativos)	20
12	Máquinas Virtuais	734
13	Redes locais geograficamente distintas	4
14	Redes Wifi	3
15	Usuários ativos (AD)	2398
16	Usuários utilizadores do ITSM (usuários do MCTI e unidades Vinculadas, atendentes, gestores, aprovadores)	4062
17	VLANs ativas	139
18	AP's - Access Points	118
19	GPON - OLT e ONT	135
20	Balanceadores	2
21	Controladoras de Rede sem Fio	3
22	Firewall's / Proxy / Appliance de Segurança	4
23	Nobreak	2
24	Servidores Físicos	11
25	Sistema de Armazenamento	5
26	Switch Core / ToR	7

27	Switch de Borda	69
28	Acessos gerenciados com identidades privilegiadas (biometria, DP e SSO)	2
29	Dispositivos com identidades privilegiadas (biometria, DP e SSO)	1
30	Instância de Banco de Dados	35
31	Quantidade de nodes em Cluster kubernetes	100
32	Processos Lógicos Gerenciados	23
33	Sistema centralizado de controle de código malicioso	3
34	Sistema centralizado de gerenciamento de identidades privilegiadas	1
35	Sistema centralizado de gerenciamento de processos	1
36	Sistema centralizado de gerenciamento de projetos	1
37	Sistema centralizado de gerenciamento de serviços de TI	1
38	Sistema centralizado de monitoramento de infraestrutura de TI	2
39	Sistema de Gerenciamento de Automação de Processos Customizados	2
40	Sistema de Gerenciamento de Performance de Aplicações e Banco de Dados	1
41	Sistema de Integração de Serviço de Gestão de Contratos	2
42	Sistema de Gerenciamento de ambiente virtualizado, hiperconvergência e cloud	1
43	Sistemas de Gerenciamento de banco de dados	4
44	Serviços e Portais de Serviços Corporativos (Web)	202
45	Servidor de aplicação	78
46	Servidor de correio eletrônico	4
47	Servidor de virtualização	1

48	Sistemas e Aplicações Corporativas em ambientes (DEV/QA/TEST/ HOM)	435
49	Automações Gerenciadas por ativo e ou processo	84

ID	Descrição dos itens de Configuração	QTDE	Observação
1	Balanceadores	2	F5
2	Controladoras	3	Controladoras de rede sem fio - HP e HUAWEI
3	Firewall's / Proxy / Appliance de Segurança	4	Palo Alto
4	Roteadores	70	---------
5	Sistema de Armazenamento	5	NETAPP e Huawei
6	Acessos gerenciados com identidades privilegiadas (biometria, DP e SSO)	2	Datacenter e SSO O365
7	Dispositivos com identidades privilegiadas (biometria, DP e SSO)	1	Datacenter
8	Instância de Banco de Dados	34	24 hosts SQL server, 2 hosts PERCONA, 6 MYSQL e 3 PostgreSQL
9	Sistema centralizado de controle de código malicioso	3	Palo Alto, Balanceador de Carga - F5, SEP Security Cloud e Microsoft Defender
10	Sistema centralizado de gerenciamento de identidades privilegiadas	1	Teampass
11	Sistema centralizado de monitoramento de infraestrutura de TI	1	Zabbix e Grafana
12	Sistema de Gerenciamento de Automação de Processos Customizados	1	Orchestrator
13	Sistema de Gerenciamento de Performance de Aplicações e Banco de Dados	1	IDERA
14	Sistema de Gerenciamento de serviços de TI	1	Citsmart
15	Sistemas de Gerenciamento de banco de dados	4	Workbench, SQL Server Management Studio, PGAdmin, Dbeaver

PADRÕES DE QUALIDADE E GOVERNANÇA

A prestação dos serviços se pautou na observância e implementação das recomendações de boas práticas de gestão e governança de TIC, como a **Information Technology Infrastructure Library (ITIL) v3 e v4**, **COBIT v5** e **PMBOK**, além das normas **NBR ISO/IEC 20000** (gestão de serviços de TI) e **ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013; 27002:2013; e, 27005:2019** (segurança da informação).

Brasília-DF, 07 de novembro de 2025

gov.br
Documento assinado digitalmente
ALCIR SOUZA TAVARES
Data: 07/11/2025 18:09:53-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

_____

Nome e matrícula do responsável

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 13/2024, QUE FAZEM ENTRE SI A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO – MCTI E A EMPRESA GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.

CONTRATANTE:

A **UNIÃO**, por intermédio do **MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO (MCTI)**, neste ato denominado CONTRATANTE, com sede na Esplanada dos Ministérios, bloco "E", em Brasília/DF, CEP 70.067-900, inscrito no CNPJ sob o n° 03.132.745/0001-00, neste ato representado pelo Coordenador-Geral de Recursos Logísticos, Senhor **DOMINGOS CARLOS PEREIRA REGO**, Matrícula 666****, nomeado (a) pela Portaria MCT n.º 462 de 30 de abril de 2014, publicada no Diário Oficial da União (DOU) n.º 82, Seção 2, página 7, de 2 de maio de 2014.

CONTRATADA:

A empresa **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.**, inscrita no CNPJ sob o nº 12.130.013/0003-26, sediado (a) na SETOR COMERCIAL NORTE, QUADRA 05, BLOCO A,, 50 - SALA 716, Brasília-DF - CEP: 70.715-900, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representado pelo (a) Senhor (a) **KARINA BONER LÉO SILVA** portador da Carteira de Identidade nº 233**** SSP/DF e CPF nº ***.064.231-** , tendo em vista o que consta no Processo nº 01245.021411/2022-42, e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislações aplicáveis, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão nº 90007/2024, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de pessoa jurídica para prestação de Serviço de atendimento ao usuário em 1º nível (Remoto), 2º Nível (Presencial e Remoto) e Nível 3 (Presencial, Remoto e monitoramento), com pagamento por preço fixo mensal, vinculado aos níveis mínimos de serviços, para atendimentos ao Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação – MCTI, conforme condições e especificações constantes no Termo de Referência.

1.2. Objeto da Contratação:

ITEM	Descrição do Serviço	Unidade de Medida	Quantidade	Custo Total Mensal	Custo Total 24 meses
1	Atendimento de Service Desk – Modalidade Remoto (1º NÍVEL)	Mensal	24 meses	57.881,50	1.389.156,00
2	Atendimento de Service Desk – Modalidade Presencial e Remoto (2º NÍVEL) e Videconferência	Mensal	24 meses	61.419,69	1.474.072,56
3	Evolução Operacional, Monitoramento e Sustentação da Infraestrutura de Conectividade e Datacenter - Presencial e Remoto (3º NÍVEL) do ambiente tecnológico de TIC do MCTI.	Mensal	24 meses	191.337,98	4.592.111,52
			TOTAL		**7.455.340,08**

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

O Termo de Referência;

O Edital da Licitação;

A Proposta do contratado;

Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2181

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses, com início na data de 02/09/2024 e encerramento em 02/09/2026, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

2.1.1 A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, e nos demais aspectos que forem julgados relevantes.

2.1.2. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.
2.1.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.
2.1.4. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA QUARTA– SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

5.1. O valor mensal da contratação é de **R$ 310.639,17** (trezentos e dez mil seiscentos e trinta e nove reais e dezessete centavos) , perfazendo o valor total de **R$ 7.455.340,08** (sete milhões, quatrocentos e cinquenta e cinco mil trezentos e quarenta reais e oito centavos)

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução contratual, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA SEXTA – PAGAMENTO

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – REAJUSTE

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em **20/05/2024**.

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA , exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

7.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

7.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2182

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações do Contratante, além das previstas no termo de referência:

8.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.3. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.4. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

8.6. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.7. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.8. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

8.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

8.11. A Administração terá o prazo de **1 (um) mês**, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período

8.12. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de **60 (sessenta) dias**.

8.13. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

8.14. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

8.15. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas, além das previstas no termo de referência:

9.2. Manter preposto aceito pela Administração no local ou do serviço para representá-lo na execução do contrato.

9.3. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

9.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior (• art. 137, II) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.5. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

9.6. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.7. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o • Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2183

autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.8. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do • artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.9. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

9.10. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;

9.11. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

9.2. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

9.13. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

9.14. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

9.15. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

9.16. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

9.17. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

9.18. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

9.19. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (• art. 116);

9.20. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (• art. 116, parágrafo único);

9.21. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.22. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no • art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.23. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;

9.24. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;

9.25. Ceder ao Contratante todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização do Contratado.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2184

9.25.1 Considerando que o projeto contratado se refere a obra imaterial de caráter tecnológico, insuscetível de privilégio, a cessão dos direitos a que se refere o subitem acima inclui o fornecimento de todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra.

CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.11. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.12. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.13. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA– GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021, em valor correspondente a **5%** (cinco por cento) do valor **anual** do contrato.

11.2. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice permanecerá em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

11.3. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato E por **90 (noventa) dias** após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

11.4. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

11.5. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item **11.6** deste contrato.

11.6. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

11.7. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2185

11.7.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

11.7.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

11.7.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

11.8. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 11.7, observada a legislação que rege a matéria.

11.9. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

11.10. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

11.11. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

11.12. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

11.13. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

11.14. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

11.14.1. O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021).

11.14.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

11.15. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;

11.16. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

11.17. O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e neste Contrato.

11.18. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto prevista especificamente no Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA– DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1 O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o Contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2186

13.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.5.1 Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

13.5.2 A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a rescisão se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.5.3 Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.6. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

- **13.6.1**. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- **13.6.2.** Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- **13.6.3.** Indenizações e multas.

13.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021).

13.8. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

- Gestão/Unidade: 240219
- Fonte de Recursos: 1000000000
- Programa de Trabalho: 172639
- Elemento de Despesa: 339040
- Plano Interno: 2000001D-03
- Nota de Empenho: 2024NE00382

14.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS

15.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - ALTERAÇÕES

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

16.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

16.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

16.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2187

17.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO

18.1. É eleito o Foro da Seção Judiciária do Distrito Federal - Justiça Federal para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

Brasília/DF

.....
DOMINGOS CARLOS PEREIRA REGO
Representante legal do CONTRATANTE

.....
KARINA BONER LÉO SILVA
Representante legal do CONTRATADO

Documento assinado eletronicamente por **KARINA BONER LÉO SILVA (E)**, **Usuário Externo**, em 02/09/2024, às 10:24 (horário oficial de Brasília), com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Documento assinado eletronicamente por **Domingos Carlos Pereira Rego**, **Coordenador-Geral de Recursos Logísticos**, em 02/09/2024, às 10:48 (horário oficial de Brasília), com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.mcti.gov.br/verifica.html, informando o código verificador **12209235** e o código CRC **507AD4CE**.

Referência: Processo nº 01245.021411/2022-42 SEI nº 12209235

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2188

Termo de Referência 10/2024

Informações Básicas

[Este documento é sigiloso | Justificativa: Documento preparatório para tomada de decisão (Lei nº 12.527, 16/05/2012).]

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
10/2024	240101-MCT-COORD. GERAL DE RECURSOS LOGÍSTICOS/DF	ALCIR SOUZA TAVARES	20/06/2024 10:58 (v 4.0)

Status

ASSINADO

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		01245.021411/2022-42

1. Definição do objeto

CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de pessoa jurídica para prestação de Serviço de atendimento ao usuário em 1º nível (Remoto), 2º Nível (Presencial e Remoto) e Nível 3 (Presencial, Remoto e monitoramento), com pagamento por preço fixo mensal, vinculado aos níveis mínimos de serviços, para atendimentos ao Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação – MCTI, conforme condições e especificações constantes neste instrumento e seus Anexos, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

	Item	Descrição do Serviço	Unidade de Medida	Quantidade estimada
Lote único	1	Atendimento de Service Desk – Modalidade Remoto (1º NÍVEL)	Mensal	24 meses
	2	Atendimento de Service Desk – Modalidade Presencial e Remoto (2º NÍVEL) e Videconferência	Mensal	24 meses
	3	Evolução Operacional, Monitoramento e Sustentação da Infraestrutura de Conectividade e Datacenter - Presencial e Remoto (3º NÍVEL) do ambiente tecnológico de TIC do MCTI.	Mensal	24 meses

Tabela 1 - Serviços que compõe a necessidade da Contratação

1.2. Será necessário a utilização de um quadro profissional para execução das demandas de suporte ao usuário de TIC, bem como para a operação de infraestrutura de TI, buscando assim, a prestação dos serviços com a qualidade definida, a Contratada deverá ser responsável pelo quantitativo necessário ao escopo da contratação, respeitando os acordos de níveis de serviço e as automações estabelecidos neste Termo de Referência.

1.3. Os serviços objeto dessa Contratação são caracterizados como de natureza comum, cujos os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, conforme descrito neste Termo de Referência.

1.4. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que são serviços contratados para a manutenção da atividade administrativa, decorrente de necessidades permanentes ou prolongadas, sem os quais afetam significativamente o funcionamento do órgão.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2189

1.5. O prazo de vigência da contratação é de 24 meses contados da assinatura do Contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

1.5.1. Art.107. Os contratos de serviços e fornecimentos contínuos poderão ser prorrogados sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, desde que haja previsão em edital e que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes.

1.5.2. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que sua necessidade é permanente e contínua, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando a otimização e celeridade dos fluxos e procedimentos de contratações anuais, desafogando os setores de compras e licitações com a repetição da demanda apresentada, bem como evitando eventuais interrupções do fornecimento.

1.6. O Contrato terá sua vigência iniciada a partir da data de sua assinatura.

1.7. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.8. Em conformidade com o disposto na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, a prorrogação do CONTRATO será, dentre outras condições, precedida de análise quanto à manutenção da necessidade da contratação e de pesquisa de mercado para que se verifique se as condições oferecidas pela CONTRATADA continuam vantajosas para o CONTRATANTE.

1.9. A resposta da CONTRATADA terá caráter irretratável, portanto, ela não poderá, após se manifestar num ou noutro sentido, alegar arrependimento para reformular sua decisão. Eventual desistência da CONTRATADA após a assinatura do Termo Aditivo de prorrogação ou mesmo após sua expressa manifestação nesse sentido ensejará aplicação das sanções administrativas previstas.

1.9.1. Os serviços objeto deste Termo de Referência serão formalizados em Contrato Administrativo, estabelecendo em suas cláusulas as condições para sua execução, os direitos e obrigações entre as partes, de acordo com os dispositivos normativos vigentes.

1.10. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual. Toda prorrogação de contratos será precedida da realização de pesquisas de preços de mercado ou de preços contratados por outros órgãos e entidades da Administração Pública, visando a assegurar a manutenção da contratação mais vantajosa para a Administração, em relação à realização de uma nova licitação.

1.11. A equipe de Gestão do CONTRATO verificará anualmente a vantagem da permanência da contratação para a Administração. A continuidade do contrato ocorrerá mediante o adimplemento das seguintes condições:

1.11.1. Se houver interesse da Administração;

1.11.2. Se a CONTRATADA demonstrar capacidade técnica e gerencial em cumprir o estabelecido;

1.11.3. Se a avaliação da qualidade do serviço realizado pela CONTRATADA for positiva, evidenciado pelas notas obtidas ao longo da execução contratual;

1.11.4. Se o preço praticado no contrato permanecer vantajoso para a Administração (quando da renovação contratual);

1.11.5. Se devidamente autorizada pela autoridade competente.

1.12. A permanência da contratação será justificada e motivada por escrito, e deverá constar do processo de renovação quando for o caso. No momento da prorrogação contratual, o CONTRATANTE irá assegurar de que os preços contratados continuam compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa, em relação à realização de uma nova licitação. O CONTRATANTE também verificará se as condições de habilitação exigidas no momento inicial da contratação ainda se manterão vigentes.

1.13. A partir da assinatura do contrato, a este passam a ser aplicáveis todos os termos de aditamento que vierem a ser celebrados e que importem em alteração de qualquer condição contratual, desde que sejam assinados por representantes legais das partes, observados os limites e as formalidades legais.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2190

2. Fundamentação da contratação

2.1. Este Termo de Referência é destinado a Contratação de pessoa jurídica para prestação de Serviço de atendimento ao usuário em 1º nível (Remoto), 2º Nível (Presencial e Remoto) e Nível 3 (Presencial, Remoto e monitoramento), com pagamento fixo mensal, vinculado aos níveis mínimos de serviços, para atendimentos ao Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação – MCTI, conforme condições e especificações constantes neste instrumento e seus Anexos.

2.2. Objetivando a ampliação da maturidade do Órgão, o processo é conduzido tendo como parâmetros fundamentais de lastro junto ao mercado fornecedor, além do conhecimento das normas e padrões relacionadas às competências tecnológicas específicas, tais como disciplinas de gestão e controle, aplicam-se o domínio da biblioteca Information Technology Infrastructure Library - ITIL (framework de gerenciamento de serviços de TI), da norma NBR ISO/IEC 20000 (gestão de serviços de TI) e do modelo eSourcing Capability Model for Client Organizations - eSCM-CL (abordagem de sourcing para prestação de serviços de TI), prevendo, dentre outros requisitos: planos de inicialização e finalização dos serviços, gestão de entregáveis, automação, gestão contratual, controle de qualidade e gestão do conhecimento.

2.3. Conforme o DECRETO Nº 11.493, DE 17 DE ABRIL DE 2023, em seu artigo 1°, anexo I, constituem áreas de competência do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação:

I - políticas nacionais de ciência, tecnologia e inovação;

II - planejamento, coordenação, supervisão, monitoramento e avaliação das atividades de ciência, tecnologia e inovação;

III - políticas de transformação digital e de desenvolvimento da automação;

IV - política nacional de biossegurança;

V - política espacial;

VI - política nuclear;

VII - controle da exportação de bens e serviços sensíveis; e

VIII - articulação com os Governos dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, com a sociedade e com órgãos do Governo federal, com vistas ao estabelecimento de diretrizes para as políticas nacionais de ciência, tecnologia e inovação.

2.4. Cada área do Ministério tem a sua competência definida com base no regimento interno.

2.5. Para atender as necessidades e competências apresentadas, a Coordenação-Geral de Infraestrutura de Tecnologia da Informação - CGTI, provê e mantém disponíveis os recursos computacionais de uso geral adequados às atividades das áreas, mantendo o alinhamento com os normativos vigentes relacionados à aquisição, contratação, suporte, sustentação e manutenção de soluções de TIC, com os objetivos estratégicos do órgão, com o disposto no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), e com o previsto no Plano de Contratações Anual (PCA), visando adequação do ambiente computacional, continuidade dos negócios e economicidade à Administração.

2.6. Além dos pressupostos acima, essa pretensa Contratação é motivada para:

2.6.1. substituir o uso da métrica de Unidade de Serviços Técnicos (UST's) para Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação, conforme Acórdão nº 1508 /2020 – TCU – Plenário;

2.6.2. Aprimorar os processos de gestão e governança de TI;

2.6.3. Garantir a integridade dos dados e informações;

2.6.4. Manter e aprimorar as soluções de segurança da informação e infraestrutura tecnológica;

2.6.5. Entregar serviços de TIC alinhados às necessidades de negócio do Ministério;

2.6.6. Monitorar a disponibilidade dos serviços de TIC do Ministério;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2191

2.6.7. Executar atividades em serviços de suporte técnico por meio de central de serviços;

2.6.8. Mitigar o risco de descontinuidade dos serviços de suporte técnico níveis N1, N2 e N3, atualmente o contrato renovado em caráter excepcional.

2.7. Atualmente a prestação de serviços aos usuários e sustentação ao ambiente de infraestrutura é vinculada ao CONTRATO Nº 22/2018 oriundo da Adesão à Ata de Registro de Preços vinculada ao Pregão Eletrônico nº 6 /2017, UASG 443033 – Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade, objetivando a contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo planejamento, implantação e execução continuada de serviços relacionados à atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação.

2.8. O referido contrato, essencial para continuidade do serviço prestado pela CGTI aos usuários das áreas de negócio, teve seu prazo de vigência encerrado na data do dia 27/07/2023, não cabendo aditivo de dilação de prazo de vigência, excetuado a condição de excepcionalidade, que vem ocorrendo desde 28/07/2023 e finda no dia 27/07 /2024, sem possibilidade de renovação.

2.9. O Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação foi informado, por meio do OFÍCIO 31926/2020-TCU/SEPROC (SEI 5631950), da publicação do Acórdão 1508/2020-TCU-Plenário. O referido Acórdão faz referência a auditoria em 55 (cinquenta e cinco) contratações públicas federais, durante o período de julho de 2019 a março de 2020, com o objetivo de, a partir, especificamente, das aquisições baseadas em Unidade de Serviços Técnicos (UST), entre outras denominações similares, avaliar se a subjacente execução contratual asseguraria o emprego dos critérios capazes de efetivamente aferir os pagamentos por resultados a preços razoavelmente condizentes. A equipe de auditoria identificou, em suma, que a UST não pode ser entendida como métrica ou unidade de medida a ser adotada pela administração, sem a devida padronização, até porque a UST equivaleria à abstração tendente a refletir, na maioria dos contratos, o efeito financeiro decorrente da aplicação de parâmetros multiplicadores arbitrados, sem as devidas justificativas técnico-econômicas, resultando, assim, em quantitativos de UST sem a razoável motivação.

2.10. Registra-se que o Contrato vigente utiliza como métrica a Unidade de Serviço Técnico – UST. Em que pese não haver registros de problemas com a qualidade dos serviços prestados, com isso foi instituída equipe de planejamento da contratação para desenvolver o projeto para a substituição do referido contrato, observando as seguintes recomendações do Acórdão 1508/2020-TCU Plenário e demais normas vigentes.

2.11. Diante do exposto, é necessário a Contratação de empresa especializada para a manutenção dos serviços de suporte técnico ao usuário e Infraestrutura de TIC do MCTI.

2.12. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual (2024), conforme detalhamento a seguir:

I) ID PCA no PNCP: 01263896000164-0-000001/2024
II) Data de publicação no PNCP: 20/05/2023
III) Id do item no PCA: 157 e 158
IV) Classe/Grupo: 162 - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)
V) Identificador da Futura Contratação: 240101-55/2024.

2.12.1. **Fundamentação**: Demonstração da previsão da contratação no plano de contratações anual, sempre que elaborado, de modo a indicar o seu alinhamento com o planejamento da Administração; (inciso II do § 1° do art. 18 da Lei 14.133/21).

2.12.2. Demonstração do alinhamento entre a contratação e o planejamento do órgão ou entidade, identificando a previsão no Plano Anual de Contratações ou, se for o caso, justificando a ausência de previsão.

2.12.3. A contratação tem estreito alinhamento com o PETIC 2022-2024 ao qual define 09 (nove) Iniciativas Estratégias (IE) que norteiam a elaboração do próprio PDTIC:

- IE.01.01 – Promover a melhoria contínua das soluções de TI;
- IE.02.01 – Aprimorar o Sistema de Governança de TIC e de Segurança da Informação;
- IE.02.02 – Melhorar os processos Internos de TIC;
- IE.02.03 – Ampliar a abrangência Estratégica da TIC;
- IE.03.01 – Prover Sistemas de Informação Adequados às Necessidades das áreas Finalísticas;
- IE.03.02 – Promover a Integração, Modernização e Sustentação de Sistemas e Portais;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2192

- IE.04.01 – Promover a capacitação / Certificação dos Servidores da área de TIC;
- **IE.05.01 – Promover a modernização e Sustentação da Infraestrutura de TIC;**
- **IE.05.02 – Promover a Modernização e manutenção dos serviços de TIC;**

2.12.4. Das 09 (nove) Iniciativas Estratégias (IE), 08 (oito) estão diretamente relacionadas ao objeto desta contratação. O efeito vinculante das IE com a contratação fortalece o modelo inovador pretendido e direciona o engajamento para a contratação com base nas macros necessidades elencadas no PDTIC 2022-2024. As Macro Necessidades (MN) alinhadas à contratação são identificadas por:

- MN.01 – análise e melhoria de processos de TIC: IE.02.01 / IE.02.02
- MN.02 – Apoio ferramenta para Tomada de Decisão: IE.01.01
- MN.03 – Compliance nas aquisições de TIC: IE.02.01 / IE.02.02
- MN.04 – Atualização tecnológica: IE.05.01 / IE.05.02
- MN.05 – Confiabilidade da Informação: IE.03.02
- MN.06 – Continuidade dos serviços de TIC: IE.05.01 / IE.05.02
- MN.07 – Digitalização dos Serviços: IE.05.02
- **MN.08 – Elaboração e atualização de Políticas, Normas e Padrões e Procedimentos: IE.02.01 / IE.02.02**
- MN.10 – Gestão de Capacidade: IE.05.01
- MN.11 – Integração de Sistemas e Aplicações: IE.03.02
- MN.13 – Monitoramento de Projetos de TIC: IE.02.01 / IE.02.02 / IE.02.03
- MN.14 – Planejamento Estratégico, Tático e Operacional de TIC: IE.02.01 / IE.02.02 / IE.02.03
- MN.16 – Prover Soluções de TIC: IE.01.01 / IE.02.01 / IE.02.02 / IE.03.01 / IE.03.02 / IE.04.01 / IE. 05.02

2.12.5. Atreladas às Macro Necessidades observa-se ainda um conjunto de Ações de Trabalho que norteiam o sucesso do planejamento com base em objetivos para atendimento às MN e que servem como referência do modelo de contratação, objeto desse documento:

- AC.002 – Analisar e desenhar os processos de trabalho da DTI: MN.01.
- AC.004 – Elaborar e atualizar painéis gerenciais: MN.02.
- **AC.008 – Melhorar a experiência dos usuários no uso dos recursos de TIC: MN.04.**
- **AC.021 – Prover a sustentação do ambiente tecnológico do MCTI, compreendendo planejamento, implantação e execução continuada de serviços relacionados à atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TIC: MN.06.**
- AC.047 – Elaboração do plano de integração de sistemas e aplicações: MN.11.
- AC.048 – Execução do plano de migração de sistemas e aplicações: MN.11.
- AC.051 – Monitorar os projetos de tecnologia da informação: MN.02.
- AC.068 – Especificação e automação de processos de negócio: MN.16.
- AC.069 – Integração de dados e sistemas: MN.16.

2.12.6 Desta forma, a contratação dos serviços constantes no objeto deste Termo se justifica pela necessidade de alinhamento com o Planejamento Estratégico do MCTI e busca compatibilizar seus objetivos organizacionais com os serviços a serem contratados, voltados à qualidade e eficiência no atendimento das demandas apresentadas pelos usuários internos e pelos cidadãos que consomem os serviços através dos portais do Ministério.

3. Descrição da solução

3.1. A presente contratação visa o suporte aos objetivos institucionais do MCTI, por meio da execução das atividades rotineiras de Evolução Operacional e Sustentação da Infraestrutura de Conectividade e Datacenter (Atendimento ao usuário N1, N2 e N3, videoconferência, sustentação do ambiente de infraestrutura de TIC) e Monitoramento, provendo recursos que possibilitam o acesso aos sistemas de informação com segurança na sua rede de computadores, de forma, que os serviços estejam sempre disponíveis tendo um alto padrão institucional.

3.1.1. A Central de Serviços de primeiro nível é um serviço **essencial** para o funcionamento diário do MCTI. Consiste na manutenção de uma central de atendimento para receber os chamados abertos por usuários do Ministério, através de vários canais, para prestar o primeiro nível de atendimento ao chamado do usuário e para escalonar para a equipe adequada quando necessário.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2193

3.1.2. O atendimento técnico presencial é responsável por se deslocar até o usuário para resolver o chamado aberto in loco. Esse atendimento também é **essencial** para o funcionamento das áreas fins do Ministério, resolvendo rapidamente problemas técnicos que possam impactar o serviço dos usuários.

3.1.3. Consiste na manutenção dos níveis de qualidade operacional do ambiente tecnológico e sistemas do MCTI em regime 24x7x365, garantindo o atendimento das necessidades do Ministério e dos usuários desses sistemas. A manutenção desses ambientes e sistemas é **essencial** para o adequado funcionamento do órgão.

3.2. Para atender as principais necessidades de negócio é necessário:

3.2.1. Disponibilizar serviços de suporte técnico de TIC para todos os servidores e colaboradores do MCTI, por meio de atendimento remoto e presencial, bem como uso de tecnologia capaz de automatizar tarefas humanas que são repetitivas, reproduzindo os mesmos passos de uma transação humana, utilizando principalmente interações orquestradas de Interface do Usuário;

3.2.2. Prover serviço de suporte técnico especializado aos serviços de TIC e à infraestrutura de TIC, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do parque computacional;

3.2.3. Prover serviço de monitoramento de TIC, que atuará na busca de causas raiz de problemas a partir de alertas automatizados e por meio de requisições de serviços;

3.2.4. Colaborar tecnicamente e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos e projetos na área de TIC;

3.2.5. Contribuir na prospecção de novas tecnologias;

3.2.6. Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo com a qualidade esperada;

3.2.7. Aprimorar processos eficientes ITIL de Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento e Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Continuidade, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento do Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento do Portfólio de Serviço, com o apoio do MCTI;

3.2.8. Apoiar a manutenção e melhoria contínua dos mecanismos de segurança da informação;

3.2.9. Assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do negócio implementado pelos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;

3.2.10. Aprimorar a qualidade e a percepção da entrega de valor para os servidores e colaboradores do MCTI;

3.2.11. Cumprir os níveis mínimos de serviços e propiciar o aumento na disponibilidade dos serviços e sistemas;

3.2.12. Assegurar a gestão e o tratamento de incidentes de forma sistematizada, em estrita harmonia aos requisitos vigentes no ambiente do MCTI;

3.2.13. Aceitar, viabilizar e executar auditoria de Segurança da Informação visando a apurar falhas e/ou atestar a conformidade dos serviços prestados com os requisitos contratados;

3.2.14. Assegurar o adequado tratamento de dados pessoais e informações classificadas, dos quais venha a ter conhecimento, ou manusear em razão da execução do objeto do contrato, nos termos da Lei n° 13.709 /2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) e em aderência aos requisitos de segurança da informação vigentes.

3.2.15. Fortalecer a cultura e engajamento de utilização dos canais digitais utilizados pelos usuários internos (portal de auto-serviços, chatbot, teams, entre outros);

3.2.16. Prover novos canais digitais para os usuários internos dos serviços com foco em multiexperiência digital integrada;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2194

3.2.17. Dar visibilidade, em qualquer lugar, e de todos os componentes de infraestrutura e aplicações para o ambiente complexo, integrado e multicamadas do MCTI;

3.2.18. Prevenir interrupções dos sistemas devido à impossibilidade de detectá-los de forma antecipada, ou seja, atuar de forma proativa, isolando e recuperando o problema antes que o negócio seja impactado;

3.2.19. Aperfeiçoar a virtualização e a computação em nuvem, uma vez que ambas possibilitam flexibilidade, rápido provisionamento, eficiência operacional e diversos outros benefícios, mas introduzem novas complexidades (servidores, armazenamento) dentro da infraestrutura;

3.2.20. Aumentar a eficiência da governança das aplicações e dos bancos de dados através da observabilidade;

3.2.21. Aumentar a quantidade de informações úteis, confiáveis e assertivas, referente à qualidade das aplicações e dos bancos de dados;

3.2.22. Reduzir os custos decorrentes de menor tempo de indisponibilidade das aplicações e banco de dados e melhor alocação e consolidação de recursos computacionais;

3.2.23. Diminuir o tempo de análise e do impacto dos incidentes de indisponibilidade ou que causam diminuição da qualidade das aplicações e dos bancos de dados;

3.2.24. Dar visibilidade à TI sob uma perspectiva de entregar a performance e responsividade da aplicação que os usuários e gestores almejam;

3.2.25. Melhorar a qualidade e o desempenho das aplicações dos ambientes de homologação e produção;

3.2.26. Aprimorar o uso das automações implantadas no catálogo de serviços disponibilizados na ferramenta de ITSM, elevando a eficiência e a qualidade dos serviços prestados aos usuários de TIC.

3.2.27. Apoiar o uso de tecnologia de conversação cognitiva (chatbot) para atuar nos serviços de TIC do MCTI, possibilitando integração do chatbot cognitivo com o canal digital do Microsoft Teams, plataforma de comunicação interna oficial homologada pela CGTI.

3.2.28. Otimizar as infraestruturas de tecnologia da informação e comunicação.

3.3. A Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação - CGTI do MCTI responsável por gerir, monitorar, manter e sustentar as informações em rede corporativa, possui um quadro de pessoal reduzido, mesmo que alocados e dedicados integralmente à execução das atividades operacionais ora contratadas, seriam insuficientes para manter a adequada manutenção do ambiente.

3.4. Destaque-se também que a variedade de fabricantes que compõem o ambiente computacional, gera ao MCTI uma complexidade em seus serviços requerendo profissionais altamente especializados, para que possam manter os ambientes disponíveis e seguros para seus usuários, sendo eles externos ou internos.

3.5. Por meio dessa contratação, busca-se promover um novo perfil de suporte e manutenção, com implementação de tecnologias inovadoras e da garantia de sustentação dessa infraestrutura e seus serviços.

3.6. A contratação contribuirá para melhorar a governança de TI no MCTI, bem como implementação dos controles que deverão ser empreendidos para dotar o MCTI de práticas de governança de TI baseadas em padrões nacionais e internacionais, tais como: ITIL, PMBOK e Normas ISO. A biblioteca Information Technology Infrastructure Library - ITIL é uma referência para processos de trabalho ligados a suporte de serviços, que compõe um dos quatro domínios do modelo COBIT e atualmente é bastante integrada com esse modelo. O Project Management Body of Knowledge - PMBOK é um guia de melhores práticas orientadas à gerência de projetos, compilado pelo Project Management Institute - PMI. O conjunto de normas da International Standard Organisation - ISO voltadas à segurança da informação, que é derivada da norma britânica BS7799 e foi substituída pela família de normas 27000.

3.7. Diante do exposto, o processo em referência trata-se da Contratação de pessoa jurídica para prestação de Serviço de atendimento ao usuário em 1º nível (Remoto), 2º Nível (Presencial e Remoto) e Nível 3 (Presencial, Remoto e monitoramento), com pagamento por preço fixo mensal, vinculado aos níveis mínimos de serviços, para atendimentos ao Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação – MCTI.

3.8. Detalhamento das atividades que compõem os Serviços objeto desta Contratação:

3.8.1. Atividades presencial e/ou remoto (N1 e N2) aos usuários de TIC do MCTI e outras premissas:

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2195

- O atendimento presencial e remoto será prestado a partir do escalonamento do chamado pela central de atendimento, por meio da ferramenta ITSM. A partir dos dados registrados quando da abertura do chamado, os técnicos atuarão no local do incidente ou requisição, em qualquer um das localidades do MCTI;
- Os chamados previamente classificados pela central de atendimento e escalonados para o atendimento presencial serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação. Usuários definidos como VIP terão preferência na classificação de impacto e urgência, e terão prioridade no atendimento;
- Executar todos os atendimentos técnicos presenciais ou remoto aos usuários de TIC, envolvendo hardware e software e as dúvidas dos usuários;
- Executar a instalação, configuração, monitoramento, manutenção, avaliação e acompanhamento dos sistemas de segurança e Antivírus para os dispositivos fornecidos pelo MCTI aos seus usuários;
- Executar serviços de manutenção preventiva de hardware e software, bem como verificação das conexões com a rede.
- Executar serviços de higienização de hardware;
- Executar serviços de reparo microeletrônico de bancada de determinados equipamentos e circuitos, tais como fontes de alimentação, e de cabos e outros elementos de interconexão, devendo contar com todas as ferramentas e equipamentos necessários para a execução destas atividades;
- Realizar a configuração e formatação de dispositivos fornecidos pelo MCTI e por ele indicados;
- Instalar, substituir, configurar impressoras, scanners, switches de rede, Access Points, leitores biométricos, telefones VOIP e outros periféricos de TIC;
- Monitoramento e apoio na configuração da rede de impressoras e scanners do contrato de outsourcing de impressão, substituição de tonners e caixa de resíduos, quando solicitado;
- Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso nas salas técnicas e racks, inclusive com a organização de patch cords;
- Realizar a conexão ou reordenamento de cabos;
- Esclarecer dúvidas sobre o manuseio de equipamentos de informática e sobre a utilização de aplicativos, registrando as dúvidas mais frequentes e atualizando os canais de atendimento da CONTRATADA ou ferramentas específicas disponibilizadas pelo CONTRATANTE;
- Acompanhar e atualizar o registro e localização dos bens de informática do CONTRATANTE;
- Realizar a instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos funcionem adequadamente na infraestrutura elétrica e de rede local existente;
- Instalar e configurar softwares utilizados nas estações de trabalho do CONTRATANTE;
- Realizar o gerenciamento e controle das licenças de softwares utilizados pelos usuários do MCTI;
- Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de tecnologia da informação e comunicação (hardware e software), revisando-o sempre que solicitado;
- Encerrar as requisições de serviço corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados, se for o caso;
- Executar e acompanhar o serviço de videoconferência nas unidades do MCTI, incluindo testes de conexão, agendamento e suporte presencial aos usuários da videoconferência;
- Orientar os usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa do CONTRATANTE, envolvendo hardware e software, de acordo com os normativos internos do MCTI;
- Apoiar na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou desenvolvidos pelo CONTRATANTE;
- Reportar as ocorrências ao líder técnico da equipe, registrando os diagnósticos de falhas em microcomputadores e periféricos;
- Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente;
- Acionar fornecedores de suporte e assistência técnica (por exemplo, em caso de vigência da garantia de produtos de informática) e acompanhar o andamento do chamado e execução dos serviços junto ao fornecedor, e junto aos fiscais dos respectivos contratos, quando necessário;
- Escalonar chamados para a Equipe Especializada de Serviços de TIC nos casos em que ficar constatado que o incidente está além da capacidade da intervenção local e tem como causa alguma questão relativa à infraestrutura de TIC. Acompanhar o fluxo e os prazos de atendimento;
- Reportar problemas similares ou recorrentes para a Equipe Especializada de Serviços de TIC, a fim de determinar a sua causa raiz;
- Alimentar a base de conhecimento com as soluções adotadas para os chamados, para que possam ser também utilizadas pela equipe de atendimento remoto em ocorrências posteriores;
- Confeccionar cabos lógicos para interconexão entre equipamentos na rede local (LAN), devendo contar com todas as ferramentas necessárias para a execução das atividades.
- Gerar e manter atualizadas imagens de desktops e notebooks para instalação e recuperação rápida do sistema operacional, restaurá-las quando da instalação de novos equipamentos;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2196

- Operacionalizar painéis de VideoWall ou estrutura semelhante disponível nos ambientes do Ministério, para a apresentação dos dashboards e indicadores a partir dos sistemas informatizados;
- Garantir a padronização e a aplicação das regras de compliance definidas para telefones IP, estações de trabalho, dispositivos móveis, notebooks e demais equipamentos de TIC;
- Realizar e apoiar no recolhimento e distribuição de equipamentos de TIC nos ambientes do MCTI listados neste Termo de Referência;
- Realizar e apoiar na elaboração de Laudos Técnicos de Equipamentos de TIC na devolução destes pelos usuários, ou quando solicitado;
- Executar serviços de avaliação e diagnóstico em impressoras e multifuncionais adquiridas ou locadas pelo MCTI;
- Elaborar procedimentos operacionais de apoio ao usuário para instalação e configuração de aplicativos, sistemas, softwares e equipamentos de TIC;
- Realizar atendimento presencial e remoto diferenciado e especializado aos grupos de usuários internos definidos pela CGTI (usuários VIPs), e dos incidentes e requisições de alta complexidade (atendimento especial), de acordo com os requisitos definidos neste Termo de Referência;
- No que couber, realizar suporte em demandas orientadas pelas demais equipes especializadas;
- Os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos nas atividades de atendimento presencial e remoto devem possuir os requisitos de formação constantes deste Termo de referência;
- Todos os integrantes da área devem possuir experiência em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 ou superior, Microsoft Office versões 2016 e 365 ou superior e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, e em manutenção de microcomputadores;
- Todos os integrantes devem possuir a certificação ITIL V4 Foundation ou superior;
- Todos os integrantes da área devem ter declaração ou outro documento que comprove experiência em montagem, manutenção e configuração de computadores;
- Possuir experiência com utilização e gerenciamento em nível avançado dos softwares dos pacotes de escritório, aplicativos comuns e conhecimento em emuladores de terminais;
- Conhecimento de redes locais de computadores e em confecção de cabos e instalação de pontos de rede, e também organização de patch cords em racks.

3.8.2. Gerente de suporte técnico de Tecnologia da Informação

- Acompanhar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura;
- Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade;
- Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas para os profissionais da CONTRATADA envolvidos na execução das atividades de suporte presencial;
- Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções objeto desta proposta;
- Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados;
- Planejar e acompanhar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte presencial, a partir dos chamados finalizados por esta equipe no sistema de requisição de serviço;
- Acompanhar os chamados de atendimento presencial que permanecem por mais de 12 horas agendados ou suspensos, buscando soluções junto as equipes especializadas para minimizar o tempo total de atendimento do chamado;
- Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA;
- Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos de suporte presencial;
- Priorizar os atendimentos mais críticos na escala de prioridades, de acordo com o definido neste Termo de Referência, assim como aqueles que o CONTRATANTE definir como críticos;
- Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos;
- Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, quando necessário (por exemplo, nos casos de acionamento de serviço de assistência técnica e/ou garantia de produtos de informática);
- Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos de usuários de TIC;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2197

- Comunicar ao CONTRATANTE o não cumprimento de prazos de atendimento dos chamados de assistência técnica e/ou suporte técnico de fornecedores externos do CONTRATANTE, em relação ao suporte de equipamentos de usuários de TIC;
- Cuidar da correta alocação dos recursos humanos disponíveis para as atividades de suporte presencial;
- Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE;
- Apoiar a gestão do inventário de estações de trabalho, impressoras e outros equipamentos utilizados pelos usuários finais de TI;
- Elaborar padrões de configuração a serem adotados nas estações de trabalho (desktops e notebooks /ultrabooks Windows 7, 8, 10 e superiores), de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de compliance para os desktops/notebooks corporativos;
- Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização em conformidade com as disciplinas ITIL – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos, Gerenciamento do Portfólio de Serviço;
- Garantir que os técnicos compreendam o contexto organizacional, estabelecendo o usuário como a pessoa mais importante no atendimento;
- Garantir que a solução do chamado atenda a real necessidade do usuário, seguindo as normas e direcionamentos da CGTI, buscando um estado de empatia do atendente para com o solicitante;
- Garantir a manutenção da qualidade dos serviços;
- Garantir que a comunicação verbal e escrita dos atendimentos prestados seja satisfatória, educada e sem ruídos, atuando proativamente junto aos atendentes e solicitantes;
- Evitar informações conflitantes no decorrer dos atendimentos;
- Observar o cumprimento dos prazos e horários dos atendimentos;
- Garantir que uma informação registrada pelo usuário seja levada ao conhecimento dos técnicos para continuidade da tratativa da solicitação;
- Garantir que os atendentes saibam se portar tanto na comunicação verbal, quanto na comunicação não verbal e escrita, orientando a equipe a se portarem adequadamente;
- Garantir que toda a equipe de atendimento ao usuário esteja ciente das atribuições para o correto direcionamento das requisições dos usuários;
- Orientar os técnicos quanto à postura junto ao solicitante: saber ouvir o usuário; manter a calma; prestar informações objetivas sem apressar o atendimento; eliminar frases e expressões do tipo “não sabemos”, “não podemos”, “não temos”; dar o correto direcionamento à solicitação buscando sempre atender a demanda do usuário (comprometimento);
- Garantir que os atendimentos sejam registrados com todas as informações necessárias na ferramenta de requisição de serviços para o seu correto encaminhamento;
- Atuar bem próximo ao solicitante de uma demanda, verificando continuamente se o atendimento está satisfatório, identificando qualquer necessidade do usuário e prontamente dando o correto direcionamento do chamado para sua solução. Deve-se manter o usuário informado, com uma comunicação aberta até o fechamento da solicitação;
- Atualizar continuamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de fornecimento de informações aos usuários, em conjunto com a Equipe Especializada de Serviços de TIC;
- Analisar os chamados encaminhados pela equipe de atendimento remoto ao usuário, avaliando e corrigindo eventuais não conformidades e desvios de boa conduta.
- Controlar e promover a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte presencial, buscando sempre uma melhoria contínua desses indicadores e comprometimento com o usuário.
- Avaliar as reclamações provenientes dos usuários, com sugestões de melhoria, envolvendo o CONTRATANTE quando for o caso.
- Indicar e implantar métodos e técnicas para otimizar e controlar processos de atendimento ao usuário visando a obtenção da qualidade total.
- Buscar o aumento da participação dos usuários nas pesquisas de satisfação.
- Interceder em atendimentos não satisfatórios realizados pela equipe, atuando para melhorar a comunicação e solucionar o conflito.
- Atuar junto a ouvidoria do CONTRATANTE, responder aos questionamentos e contatar o usuário com os esclarecimentos necessários, quando preciso.
- Responsabilizar-se pela gestão da qualidade dos serviços de atendimento ao usuário.

3.8.3. Atividades da equipe especializada em Serviços de Infraestrutura de TIC.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2198

3.8.3.1. Administração das plataformas Windows

- Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e da rede local;
- Manter em funcionamento os servidores Windows do CONTRATANTE, disponibilizando e otimizando os recursos computacionais, eventualmente com apoio da CGTI;
- Controlar e acompanhar o desempenho dos servidores, bem como desenvolver e manter scripts para gestão automatizada dos produtos, recursos e serviços Microsoft;
- Administração de infraestrutura de mensageria Exchange e Office 365;
- Administração e Suporte em ambiente Virtualizado;
- Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos sistemas operacionais, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;
- Sustentar – instalar, configurar, administrar, gerenciar, monitorar – o ambiente Microsoft 365, incluindo todos os serviços de produtividade e soluções colaborativas (Microsoft Teams, Office 365, Sharepoint, dentre outros), com apoio da CGTI;
- Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à sistemas operacionais homologados para uso no MCTI, por solicitação do CONTRATANTE;
- Realizar a migração do ambiente Microsoft, total ou parcial, para a nuvem, caso haja esse direcionamento por parte da CGTI;
- Atuar em parceria com as demais equipes especializadas de TIC, com o intuito de prover uma solução de TIC adequada à realidade do MCTI;
- Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de rede Windows Server conforme definido pelo CONTRATANTE;
- Aplicar de forma proativa arquivos de atualização de software e correção de falhas nos sistemas operacionais;
- Administração e Suporte em System Center Configuration Manager;
- Avaliar e propor melhorias na solução do System Center Configuration Manager, implementado no domínio Windows e gerenciado pela CGTI;
- Sugerir novos dashboards, telas de informações administrativas e relatórios no System Center Operations Manager, de forma a facilitar a gerência dos ativos de rede, conforme necessidades do CONTRATANTE;
- Administrar e manter os serviços de controle de Domínio – instalar, configurar, monitorar, gerenciar, sustentar os controladores de domínio do MCTI;
- Administrar e manter os serviços de rede e ambiente Microsoft Server, inclusive Microsoft 365, ou superior, – instalar, configurar, monitorar, gerenciar e sustentar;
- Monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede Windows do MCTI;
- Apoiar a integração com soluções de gerenciamento de identidades e autenticação da rede Windows Server;
- Apoiar a integração com soluções de gerenciamento de identidades e autenticação da rede Windows Server;
- Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Windows Server, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de compliance, com o apoio e direcionamento eventual da CGTI;
- Implementar a automação da configuração de servidores de rede Windows Server;
- Realizar o controle, inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários do domínio, e a administração dos dados do serviço de diretório Active Directory, provendo relatórios gerenciais e executando políticas de monitoramento e controle de identidades dos usuários;
- Manter e configurar os serviços de Replicação e Manutenção do Active Directory e Microsoft 365;
- Inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários de e-mail, e na administração dos dados do serviço de diretório AD;
- Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de suas contas de correio eletrônico;
- Realizar a manutenção e configuração do serviço de distribuição de atualizações, patches e softwares Microsoft e nos testes de aplicação de patches de segurança e atualizações;
- Montar e Configurar os servidores de arquivos (file servers) e configurar os serviços de cotas, políticas de segurança de acesso aos arquivos e manutenção de permissão de acesso, de acordo com as políticas definidas institucionalmente para o Active Directory
- Montar, configurar e dar manutenção no servidor de impressão (Print Server) e administrar as políticas de acesso, bem como elaborar manuais

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2199

- Instalar, configurar e administrar portais e sistemas de compartilhamento de conteúdo e trabalho colaborativo baseados no Microsoft SharePoint;
- Configurar e manter o System State de todos os serviços de rede Microsoft;
- Verificar os status de replicação de informações de diretório e de acesso entre os servidores de domínio com a CGTI;
- Instalar, configurar e manter serviço de DNS integrado ao domínio Windows Server (interno), gerindo e verificando logs;
- Instalar, configurar, gerir e verificar logs e manter serviço de WINS e DHCP;
- Redirecionar os eventos registrados nos sistemas operacionais para servidor centralizado de logs, para fins de auditoria do CONTRATANTE;
- Indicar à CGTI softwares a serem disponibilizados aos usuários do MCTI via Central de Software;
- Administrar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais em rede;
- Criar, e manter atualizados os scripts de solução de problemas na área de sistemas operacionais;
- Criar, manter, atualizar e configurar scripts de logon para as estações de trabalho, notebooks corporativos e dispositivos móveis, quando for o caso;
- Criar, configurar e manter políticas de grupo (GPOs) para os usuários do domínio Windows Server, seguindo as diretrizes da CGTI;
- Instalar, configurar e manter cluster de serviços Windows;
- Auxiliar nos testes de backup e restore, e apoiar a restauração a partir do backup de todos os serviços baseados em Windows Server;
- Instalar os agentes, extrair relatórios, configurar novas funcionalidades, realizar inventário e configuração remota através do System Center;
- Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento;
- Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos;
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de serviços de rede e domínio Microsoft. Garantir a consistência e a segurança das informações.
- Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares;
- Gerar relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha;
- Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta dos serviços;
- Manter documentação completa da instalação dos sistemas operacionais, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga;
- Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área;
- Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas;
- Recomendar a inclusão de arquivos importantes na política de backup;

3.8.3.2. Requisitos de Negócio (Orquestração de Servidores e Armazenamento de Dados).

- Manter e administrar os recursos dos sistemas operacionais dos servidores de aplicações /serviços.
- Administrar os recursos de orquestração do ambiente virtualizado.
- Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, appliances e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TIC.
- Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram em funcionamento.
- Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs). Garantir a consistência e a segurança das informações.
- Instalar e administrar Certificados Digitais de servidores e de aplicações/serviços.
- Analisar periodicamente os logs dos sistemas operacionais e serviços, buscando potenciais falhas existentes nos sistemas, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis, quando for o caso.
- Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2200

- Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações/serviços que se encontram em funcionamento.
- Executar instalações, mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos na plataforma Linux.
- Executar serviços nos servidores de aplicação Linux e Windows, tais como gerenciamento de discos, parametrização dos sistemas, atualização de versões dos sistemas operacionais e aplicativos, aplicação de correções, service packs, patches e security fixes.
- Alertar à CONTRATANTE sobre a necessidade de atualização dos recursos de software e hardware sob sua responsabilidade.
- Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
- Implantar processos automatizados de análise, monitoramento de aplicações, logs e identificação de falhas.
- Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
- Executar as atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes.
- Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de servidores.
- Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos sistemas operacionais e softwares básicos drivers e firmwares
- Administrar serviços adicionais de rede na plataforma open, tais como SSH, TELNET, FTP /SFTP, NFS, RSYSLOG, SMB, dentre outros.
- Utilizar recursos de virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TIC.
- Gerenciar a ferramenta de orquestração de recursos do ambiente virtualizado VMWare e outras definidas pelo CONTRATANTE.
- Criar, mediante requisição de serviço, máquinas virtuais para execução, testes ou implantação de novos sistemas/serviços, para os ambientes em funcionamento.
- Alocar no ambiente de orquestração recursos de hardware para as máquinas virtuais, tais como unidades lógicas de armazenamento, interfaces de rede, processamento, memória, etc.
- Realizar a migração de todo ambiente virtualizado da CONTRATANTE para outra solução de virtualização ou nuvem orquestrada que o MCTI venha a utilizar.
- Monitorar na ferramenta de orquestração a utilização dos recursos de hardware do ambiente virtualizado.
- Verificar os problemas no ambiente virtualizado e promover a realocação imediata de recursos para outro pool ou site, evitando assim que ocorram indisponibilidades.
- Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade do ambiente virtualizado.
- Executar trabalhos de consolidação, configuração de cluster e distribuição de carga no ambiente virtualizado.
- Administrar solução de backup, incluindo criação, edição e remoção de políticas, restore e todas outras atividades referentes a backup.
- Verificar realização de backup através de ferramentas para garantia do armazenamento de informações.
- Propor a atualização dos recursos de software e hardware ao CONTRATANTE, no tocante de suas responsabilidades.
- Participar de reuniões junto ao CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área;
- Executar restauração de dados e/ou sistemas/serviços completos, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, além de testes periódicos de restauração para validação dos procedimentos.
- Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade de armazenamento de dados.
- Configurar e administrar os dados armazenados do CONTRATANTE, através de análise, monitoramento e correção de problemas.
- Instalar, administrar, operar e manter equipamentos de armazenamento de dados.
- Criar, editar e remover LUNs, volumes, agregações, zones do ambiente de armazenamento de dados.
- Administrar e configurar os volumes NFS, CIFS.
- Acionar suporte/garantia dos equipamentos e serviços junto aos fornecedores/fabricantes, acompanhando o chamado aberto.
- Verificar e tratar os erros apresentados nos equipamentos de armazenamento de dados, verificando discos e volumetria.
- Administrar os snapshots e checkpoints dos storages.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2201

- Criar, atualizar e acompanhar plano de backup, bem como executar as atividades de backup, considerando a janela de backup, versionamento, tempo de retenção, archiving ou descarte, tempo estimado para o processo de restauração e capacidade de armazenamento necessária.
- Confeccionar relatório de estatística de uso dos equipamentos de armazenamento de dados em tempo real, bem como propor e executar melhorias a fim de aumentar a eficiência de uso dos dados.

3.8.3.3. Gestão de Infraestrutura de Tecnologia da Informação

- Coordenar o registro de informações nas Bases de Dados de Conhecimentos, de Itens de Configuração e de Ativos de Serviço (Hardware e Software).
- Investigar e detectar causas-raiz através da análise dos incidentes ocorridos.
- Atender aos incidentes reportados através dos canais de atendimento ao usuário, encaminhando ações para a solução juntamente com as equipes especializadas de infraestrutura envolvidas.
- Isolar a causa raiz de problemas e encaminhar a solução em conjunto com as equipes especializadas, através da abertura ou do encaminhamento de chamados.
- Verificar a existência de multiplicidade de incidentes reportados relativos a um problema, agrupá-los e tratá-los de forma conjunta.
- Elaborar recomendações para implementar mudanças.
- Programar as mudanças necessárias para a resolução de incidentes no ambiente de TIC, e controlar o seu fluxo de aprovação.
- Obter e registrar o feedback do cliente em relação ao sucesso das mudanças implementadas.
- Cuidar da comunicação de todas as partes envolvidas ou afetadas por mudanças no ambiente de TIC.
- Controlar as mudanças relacionadas com alterações preventivas, corretivas ou evolutivas nos sistemas corporativos e no ambiente de TIC.
- Implementar soluções preventivas reavaliando os processos existentes.
- Analisar incidentes e produzir estatísticas operacionais.
- Registrar e priorizar problemas documentando os erros conhecidos na base de conhecimento.
- Recomendar soluções alternativas quando a solução definitiva não for possível.
- Implementar soluções preventivas.
- Reportar ao CONTRATANTE as posturas técnicas e institucionais que, no seu entendimento, afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de problemas, incidentes e mudanças.
- Apoiar a equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE na definição das mudanças que serão adotadas, considerando os aspectos relativos a prioridades (impacto, urgência) e categorias de mudanças (padronizadas e não padronizadas).
- Administrar o fluxo de informações relativas às mudanças em processos de negócio e procedimentos da CONTRATANTE, em conjunto com a CGTI e com os gestores, e transmitir estas informações à equipe de atendimento presencial.
- Centralizar e coordenar a comunicação de problemas ou indisponibilidades reportadas pelas equipes de monitoramento e de suporte especializado, transmitindo as informações sobre o tempo de retorno à normalidade para a equipe de atendimento presencial.
- Centralizar, administrar e priorizar todas as requisições de mudança (RDM – Requisições de Mudança) encaminhadas.
- Definir, em conjunto com a equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE, o nível de controle e de detalhamento de dados que serão utilizados para a execução dos serviços de gerência de mudanças.
- Elaborar planos e projetos de mudanças que afetem ou possam afetar configurações, qualidade, desempenho e disponibilidade dos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários, tais como sistemas, equipamentos, documentação técnica /normativa, instalações etc. com apoio da CGTI
- Elaborar normas e documentação previstas no ITIL v3 ou superior, com o apoio da CGTI.
- Gerenciar os processos de liberação, implantação e atualização dos produtos e serviços entregues, de acordo com o nível de controle e de detalhamento de dados estabelecido.
- Organizar reuniões, orientando as equipes envolvidas, documentando todo o procedimento e acompanhando a mudança antes, durante e depois de concretizada, buscando garantir a máxima eficiência e eficácia do processo de mudança.
- Administrar os serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento da mesma.
- Apoiar no gerenciamento das ações de outros prestadores de serviços contratados pelo CONTRATANTE que serão envolvidos nos processos de mudanças.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2202

- Realizar a atualização do inventário de componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários na Base de Dados de Gerência de Configuração.
- Observar o cumprimento de prazos e prioridades nas mudanças.
- Validar, registrar e manter atualizada a base de dados de configuração e mudanças na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC, cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de serviços (equipamentos, sistemas, documentação etc.).
- Assegurar que mudanças não autorizadas não sejam implementadas.
- Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos das atividades de mudanças, contendo informações como a quantidade de mudanças implementadas, a indisponibilidade devido a mudanças programadas, etc, bem como para os demais processos de gerenciamento de serviços de TIC.
- Obter da equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE, informações e documentação sobre o escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos /administrativos, características e atributos de cada componente de serviços disponibilizado aos usuários.
- Detalhar as estruturas de dados de configuração de todos os componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários do CONTRATANTE.
- Assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seus respectivos “status” estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração.
- Realizar revisões e auditorias periódicas para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração.
- Efetuar a interação entre os serviços de gerência de configuração, de mudanças e de incidentes/problemas com as demais equipes especializadas de TIC.
- Monitorar e publicar em formato web todos os indicadores chaves de performance e governança definidos nesse TR.
- Criar e acompanhar, nas ferramentas de monitoramento do ambiente, os mecanismos que forem necessários para a avaliação proativa, monitoramento dos processos ITIL e gestão dos serviços de TIC do MCTI.
- Apoiar a CGTI na gestão do catálogo de serviços de TIC, realizando a adição ou supressão de itens no catálogo e realizando ou modificando a sua associação com um determinado nível de serviço.
- Apoiar a CGTI na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos, de Indicadores e gestão de riscos a partir da ferramenta ITSM, dos logs e demais registros de eventos existentes no ambiente de TIC.
- Realizar e apresentar de forma proativa a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias).
- Repassar informações sobre as condições operacionais do ambiente para os gestores de TIC do CONTRATANTE.
- Obter e coletar todas as informações necessárias ao controle e supervisão do ambiente de TIC.
- Acompanhar e analisar os alertas e indicadores de desempenho fornecidos pela ferramenta de monitoramento do ambiente de TI.
- Identificar e reportar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível.
- Elaborar planos de ação para assegurar a correta implantação das mudanças e evoluções no ambiente de TIC.
- Participar de reuniões periódicas com representantes do CONTRATANTE para o controle do fluxo e do andamento dos processos de mudanças e de melhorias no ambiente de TIC.
- Propor, revisar e atualizar processos e procedimentos operacionais.
- Em conjunto com a Equipe, definir e atualizar os scripts de atendimento ao usuário, de forma a permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado, melhorando continuamente a experiência dos usuários de serviços de TIC do MCTI.
- Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando ao CONTRATANTE novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas.
- Estruturar e manter continuamente atualizada a base de conhecimento, contemplando as principais dúvidas e soluções de incidentes, com respostas e procedimentos padronizados. A base de conhecimento estará acessível para todos os usuários do MCTI e para às equipes de atendimento remoto e presencial do CONTRATANTE.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2203

- Manter atualizada e publicada a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento e disponibilizá-la ao CONTRATANTE.
- A CONTRATADA se responsabilizará pela gestão da qualidade e melhoria contínua dos serviços.
- Garantir que todos os serviços sejam prestados de acordo com os padrões de qualidade estabelecidos pelo CONTRATANTE e em conformidade com as boas práticas de mercado e baseados na ITIL – Information Technology Infrastructure Library e ISO/IEC 20.000 .
- Manter o processo institucional na organização juntamente com o proprietário do processo.
- Acompanhar demandas de serviços, garantindo que o CONTRATANTE esteja informada sobre o andamento das mesmas.
- Elaborar e apresentar planos de melhoria contínua dos serviços.
- Elaborar, implantar e manter de forma continuada os fluxos de informações.
- Implantar/otimizar, administrar e operacionalizar as seguintes disciplinas de ITIL v3 e/ou v4 – Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento e Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Continuidade, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento do Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento do Portfólio de Serviço, com o apoio do CONTRATANTE.
- Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
- Participar de reuniões com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.
- Quando necessário, apoiar o Líder da Equipe de N1, a avaliar as reclamações provenientes dos usuários, e indicar sugestões de melhoria envolvendo o CONTRATANTE quando for o caso.
- Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos
- Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, no caso de produtos, equipamentos e serviços da infraestrutura de TIC.
- Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos que atuam nas equipes especializadas.
- Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
- Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e de desempenho.
- Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas para os profissionais da CONTRATADA que atuam nas equipes especializadas de infraestrutura.
- Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade das equipes especializadas.
- Conhecimentos em boas práticas de gestão e governança de TIC com base nos frameworks ITIL e COBIT.

3.8.3.4. Administração e Suporte a Rede

- Administrar, gerenciar e suportar a infraestrutura de redes WAN, MAN, LAN e WiFi.
- Administrar, gerenciar e suportar ativos de rede em camada 2 e 3.
- Administrar, gerenciar e suportar redes WAN, MAN, LAN e WiFi seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do CONTRATANTE.
- Administrar, gerenciar e suportar redes Extranet, Intranet e Internet.
- Administração de tráfego policing e shapping e QoS através da rede Wan MPLS e circuitos internet.
- Administrar, gerenciar e suportar protocolos de roteamento estáticos e dinâmicos.
- Avaliar o dimensionamento correto dos links de dados (internet, LAN, MAN, etc) e/ou sugerir a adoção de limitações de tráfego que visem garantir a disponibilidade de serviços essenciais do CONTRATANTE.
- Avaliar o dimensionamento correto dos links de dados e sugerir melhoria da relação custo /benefício e/ou acréscimo de banda, para os links de comunicação de dados (Internet, Intranet, rede privada, etc.).
- Administrar ferramentas e protocolos de gerenciamento de rede.
- Planejar, implementar e gerenciar Plano de endereçamento IPv4 e IPv6 para redes coorporativas.
- Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo da rede de dados WAN, MAN, LAN e WiFi.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2204

- Planejar, implementar e gerenciar aplicação de filtros e ACL em ativos de rede.
- Administrar, gerenciar e suportar soluções de aceleração de tráfego.
- Administrar, gerenciar e suportar balanceamento de tráfego em redes WAN.
- Suporte a marcação de tráfego campo ToS por policiamento.
- Diagnosticar gargalos e problemas de tráfego de rede através de analisadores de protocolo.
- Administrar ferramentas automatizadas de gestão de infraestrutura de redes WAN.
- Administrar, gerenciar e suportar Serviços básicos de conectividade de Rede (DNS, DHCP e outros).
- Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento.
- Propor, planejar e implantar mecanismos de migração para o protocolo IPv6.
- Instalar e configurar ativos de rede, manter rotas e segurança dos ativos, para atender as necessidades de conectividade e segurança da Justiça Federal.
- Execução de rotinas (procedimentos operacionais padrão) para manutenção de redes WAN, MAN, LAN e WiFi.
- Realizar confecção e crimpagem de cabos de rede.
- Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede e pontos de acesso.
- Realizar a ativação de pontos e organização nos racks de telecom .
- Solucionar conflitos de endereçamentos IP's em redes convergentes.
- Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede WAN, MAN, LAN e WiFi.
- Instalar, administrar e monitorar conexões de vídeo/ voz sobre IP em redes WAN, WAN, MAN, LAN e WiFi.
- Implementação e administração de Redes Sem fio.
- Implantar novos segmentos, recursos e tecnologias de rede.
- Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas de redes WAN, MAN, LAN e WiFi para a Justiça Federal.
- Levantar as necessidades de implantação ou reestruturação das redes corporativas, de forma a atender os sistemas informatizados.
- Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros.
- Definir ferramentas de diagnóstico e certificação destinados à obtenção de dados sobre desempenho e capacidade da rede.
- Pesquisar, avaliar, propor especificações técnicas, testar e emitir parecer para a aquisição e utilização de recursos de hardware e software para a rede corporativa.
- Elaborar mapa de endereçamento IP para a rede WAN, MAN, LAN e WiFi da Justiça Federal.
- Prestar suporte e análise técnica na implantação de novos protocolos de redes de dados, imagem e voz.
- Prestar suporte técnico aos usuários quanto a instalação, utilização, manutenção e uso dos recursos da rede corporativa.
- Gerar relatórios e gráficos de desempenho de redes WAN, MAN, LAN e WiFi.
- Detectar, de modo proativo, possíveis problemas de serviços.
- Detectar possíveis problemas de sistemas e serviços pela análise dos pacotes trafegados na rede.
- Organizar e manter o acervo de publicações, documental técnico e software sobre implantação e gerenciamento de redes corporativas.
- Manter os desenhos das topologias de redes WAN, MAN, LAN e WiFi atualizados e completos.
- Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções.
- Analisar periodicamente a topologia de rede do CONTRATANTE sugerindo alterações que visem eliminar pontos únicos de falha.
- Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.
- Reportar eventos ocorridos.
- Proceder à análise da capacidade e disponibilidade dos ativos do CONTRATANTE.
- Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para os serviços de atendimento ao usuário e monitoramento.
- Garantir plena conectividade entre os elementos da rede corporativa, zelando pelo perfeito funcionamento de seus componentes.
- Aplicar proativamente os arquivos de atualização necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos de rede WAN, MAN e LAN.
- Monitorar e avaliar o desempenho da rede corporativa, acompanhando o fluxo operacional em cada segmento. Diagnosticar, analisar e resolver problemas de conectividade.
- Realizar manutenção periódica e corretiva da rede corporativa.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2205

- Realizar cópias de segurança das configurações dos ativos de rede.
- Executar atendimentos técnicos, envolvendo hardware e software, de modo local, telefônico e remoto.
- Adotar procedimentos que garantam a segurança e a integridade dos dados e das instalações da unidade contra possíveis problemas com os equipamentos e programas, sinistros e atos de sabotagem.
- Elaborar e implantar processos e soluções de TI que reduzam a complexidade na administração dos serviços de rede, além de auxiliar na elaboração de documentos e especificações técnicas referentes aos projetos de TI relativas à rede de comunicação.
- Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros.
- Prestar consultoria sobre arquitetura, desempenho, entre outros assuntos ligados a tecnologias de rede de comunicações.
- Devem ser considerados critérios de conectividade e segurança, garantindo dessa forma a implantação das políticas de segurança definidas pela Justiça Federal.
- Avaliação, Planejamento, Sugestões de Melhorias e implementação de recursos de Segurança em redes WAN, MAN, LAN e WiFi.

3.8.3.5. Administração de Banco de Dados

- Criação de ambientes de banco de dados, seguindo padrões de qualidade e normas do CONTRATANTE;
- Instalação e configuração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados e suas extensões;
- Aplicação de atualizações de software e correções de falhas nos sistemas de gerenciamento de banco de dados;
- Manutenção dos sistemas de gerenciamento de bancos de dados, garantindo estabilidade, confiabilidade e desempenho deles;
- Documentação completa da instalação, configuração e funcionamento dos sistemas de gerenciamento de bancos de dados, incluindo topologias e balanceamento de carga.
- Migração de dados entre diferentes sistemas de gerenciamento de banco de dados, conforme necessidade do CONTRATANTE.
- Produção, conferência e execução dos scripts (PL/SQL, shell, DDL, DML ou DCL) nos bancos de dados necessários ao funcionamento e implantação de funcionalidades aos bancos de dados.
- Coordenação da criação, atualização e implementação de procedimentos de operação e contingência para os sistemas de gerenciamento de banco de dados.
- Otimização de consultas SQL para identificar e corrigir consultas não otimizadas.
- Tuning de desempenho do banco de dados, incluindo ajuste de índices, configuração de parâmetros e otimização de consultas.
- Particionamento de tabelas para melhorar o desempenho e a eficiência de consultas.
- Implementação de políticas backup para garantir a disponibilidade e segurança dos dados;
- Definir regras de acessos por conectores (APIs, Web services);
- Validar performance das bases de dados;
- Acompanhar atualização de versões das tecnologias de BD;]
- Gerenciar processo de exclusão de Base de Dados;
- Validar rotinas de Scripts;
- Gerenciamento de Falha referente a Banco de Dados
- Gerenciar processo de replicação e deduplicação de Base de Dados
- Administração e operação de utilitários de backup suportados pelo sistema de gerenciamento de banco de dados.
- Configuração de arquivamento de logs para recuperação de dados e manutenção da integridade.
- Configuração e gerenciamento de replicação de dados suportada pelo sistema de gerenciamento de banco de dados.
- Configuração e gerenciamento de pool de conexões suportado pelo sistema de gerenciamento de banco de dados.
- Sugestão e implementação de soluções de alta disponibilidade, balanceamento de carga e tolerância a falhas.
- Configuração e utilização de ferramentas de monitoramento para acompanhar o desempenho e a atividade dos bancos de dados em tempo real.
- Investigação e resolução de falhas e problemas de disponibilidade do banco de dados.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2206

- Identificação e correção de problemas de integridade de dados, como corrupção de tabelas, inconsistências nos relacionamentos ou violação de restrições.
- Identificação e solução de erros, exceções e mensagens de erro dos sistemas de gerenciamento de banco de dados.
- Geração de relatórios e gráficos de desempenho, tempo de resposta e disponibilidade dos bancos de dados.
- Configuração de perfis de acesso para usuários, garantindo a segurança lógica do banco de dados;
- Implementação de medidas de segurança para proteger os dados armazenados nos bancos de dados.
- Elaboração de projetos de melhoria dos serviços relacionados a bancos de dados;
- Padronizar os bancos de dados em conformidade com as melhores práticas;
- Gerenciar acessos e usuários das bases de dados;
- Avaliação, aquisição e atualização de sistemas gerenciadores de banco de dados e ferramentas de administração.
- Elaboração de cronogramas de implantação, considerando o impacto nas áreas afetadas pelas indisponibilidades programadas.
- Elaboração de relatórios técnicos para auxiliar no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares.
- Colaboração com equipes de desenvolvimento, manutenção e administração de dados para oferecer soluções e suporte técnico.
- Participação, quando solicitado pela CONTRATANTE, de reuniões com gerentes e equipes de desenvolvimento, manutenção e administração de dados, a fim de prover soluções para projetos/atividades em andamento.

3.8.3.6. Administração de Servidores com sistema operacional Linux

- Instalação e atualização de servidores Linux.
- Gerenciamento de usuários e grupos, arquivos e permissões de arquivo.
- Atualização de pacotes de software.
- Gerenciamento e solução de problemas de serviços de systemd durante o processo de boot.
- Configuração de rede e solução de problemas.
- Gerenciamento de armazenamento local e criação e utilização de sistemas de arquivo.
- Gerenciamento firewalls locais como iptables, firewalld.
- Instalação automática dos sistemas utilizando métodos como o Kickstart, Terraform.
- Atualização e instalação de programas, pacotes em servidores Linux.
- Troubleshooting dos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção de servidores Linux.
- Monitoramento e análise de logs de auditoria, de sistema operacional, assim como de aplicações instaladas nos servidores. .
- Start, stop e restart de serviços do sistema operacional.
- Instalação, configuração e manutenção de contêineres com Docker, Docker Swarm, Docker compose, Kubernetes, Okd , Rancher ou outro gerenciador que venha a ser utilizado pelo CONTRATANTE.
- Criação de playbooks para gerenciar todo o parque de servidores Linux, automatização de tarefas, deploys de aplicação, instalação e provisionamento de recursos.
- Utilização do GIT para versionamento dos playbooks do Ansible e arquivos de configuração dos servidores.
- Utilização de práticas DevOps, Infraestrutura Ágil, Infraestrutura como Código, Gerência de Configuração, Provisionamento.
- Gerenciamento de configuração dos servidores com o Ansible.
- Centralização de logs com o Kibana, Elastisearch e Logstash.
- Monitoramento e coletas de métricas com o Grafana e Zabbix.
- Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à sistemas operacionais homologados para uso na MCTI, por solicitação do CONTRATANTE.
- Subsidiar os servidores do CONTRATANTE quanto à aquisição, o funcionamento, à melhoria e à atualização dos diversos serviços, sistemas operacionais e servidores de rede.
- Manter os sistemas operacionais em pleno funcionamento, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho, em ambiente local ou em nuvem.
- Recomendar a inclusão de arquivos importantes na política de backup.
- Administrar e configurar os sistemas operacionais seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do CONTRATANTE em conjunto com as práticas de mercado.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2207

- Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade e disponibilidade dos sistemas operacionais, de forma a detectar e corrigir eventuais incidentes e problemas.
- Gerar relatórios técnicos sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha.
- Gerar relatórios técnicos e gráficos de desempenho e tempo de resposta dos serviços.
- Customizar e utilizar software de gerenciamento de sistemas operacionais..
- Sugerir a implantação de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para os serviços indicados pela CONTRATANTE.
- Criar e manter documentação completa da instalação dos sistemas operacionais, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga na base de conhecimento da CONTRATANTE. A documentação deve ser reproduzível pelos servidores da CONTRATANTE.
- Propor atualização de software, correção de falhas e vulnerabilidades nos sistemas operacionais, bem como realizar a atualização quando autorizado.
- Configurar perfis de acesso e segurança para acesso aos sistemas operacionais, conforme definido pelo CONTRATANTE.
- Instalar, configurar e manter serviços demandados pelo CONTRATANTE.
- Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas.
- Subsidiar os servidores da CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.
- Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares.
- Criar e promover a manutenção dos fluxogramas das informações atualizados.
- Criar e manter atualizadas de forma constante as informações da base de conhecimento disponíveis na plataforma usada pelo CONTRATANTE e na ferramenta de ITSM;
- Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE, e comunicar os seus resultados com o objetivo de validar o seu funcionamento.
- Redirecionar os eventos registrados nos sistemas operacionais para servidor centralizado de logs, para fins de auditoria do CONTRATANTE.
- Propor configuração de Hardening nos sistemas operacionais linux e realizar o tratamento de vulnerabilidades quando solicitado pela CONTRATANTE.
- Administrar e configurar os servidores com sistemas operacional Linux em ambiente local ou em nuvem, seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do CONTRATANTE;
- Propor, sugerir soluções inovadoras na área de sistemas operacionais Linux para resolver problemas da CONTRATANTE usando experiências de mercado.
- Criar, e manter atualizados os scripts de solução de problemas na área de sistemas operacionais.

3.8.3.7. Administração de Backup

- Apoiar, revisar e alterar políticas de backup e armazenamento;
- Criar artefato para política de backup;
- Criar plano de restore e testes;
- Acompanhar implantação e teste de soluções de backup e armazenamento de dados;
- Definir plano de contingência de Backup e Armazenamento;
- Instalação de clientes de backup;
- Acompanhamento diário do status dos backups.
- Troubleshooting;
- Gerenciamento no serviço de arquivamento de dados.
- Gerenciamento dos backups dos servidores de rede, serviços de TI e sistemas operacionais do MCTI.
- Gerenciamento do licenciamento dos softwares de backup.
- Realização de testes de restauração;
- Criar e manter atualizado backup off site utilizando a replicação de dados;
- Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas da infraestrutura de backup;
- Manter atualizado o Configuration Management Database conforme previsto no ITIL, sobre infraestrutura de armazenamento;
- Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;
- Implantar as práticas de segurança na solução de backup e armazenamento, conforme definido pelo CONTRATANTE;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2208

- Detectar e corrigir de modo proativo, possíveis problemas na infraestrutura de backup e falhas nas rotinas configuradas;
- Gerar relatórios e gráficos de desempenho do sistema backup;
- Manter os desenhos das topologias do sistema de backup atualizados e completos;
- Aplicar de forma proativa os arquivos necessários para atualização de software e hardware e correção de falhas e vulnerabilidades no sistema de backup;
- Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções;
- Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do CONTRATANTE;
- Configurar o software de backup conforme definido e aprovado pelo CONTRATANTE;
- Proceder com restauração sempre que demandado;
- Avaliar as configurações de acesso ao sistema de backup, propondo alterações de rede que impliquem no incremento da disponibilidade, desempenho ou confiabilidade do acesso aos dados armazenados;
- Efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas nos equipamentos de backup;
- Providenciar conexão entre os servidores de rede e a solução de backup;
- Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento;
- Instalação, configuração e administração de sistemas operacionais Windows Server e Linux;
- Instalação, configuração e administração do Software Netbackup e correlatos.
- Analisar logs e monitorar os backups, agindo proativamente no caso de falhas dos mesmos para evitar que estes sejam feitos em horário de expediente;
- Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.

3.8.3.8. Administração de Armazenamento de Dados

- Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados ao armazenamento de dados coorporativos do MCTI, por solicitação do CONTRATANTE;
- Gerenciamento da replicação de dados do MCTI;
- Administração do parque de storages;
- Administração de servidores de arquivo baseados em NAS;
- Administração das redes SAN FC e iSCSI de acesso aos storages;
- Gerenciamento dos espaços de armazenamento;
- Gerenciamento do desempenho dos serviços inerentes à área de atuação;
- Prospecção tecnológica de soluções inerentes à área de atuação;
- Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas da infraestrutura de armazenamento de dados (storage);
- Manter atualizado o Configuration Management Database conforme previsto no ITIL, sobre infraestrutura de armazenamento;
- Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;
- Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para os serviços de atendimento ao usuário e monitoramento;
- Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de armazenamento de dados conforme definido pelo CONTRATANTE;
- Detectar, de modo pró-ativo, possíveis problemas de sistemas e serviços;
- Gerar relatórios e gráficos de desempenho do Sistema de Armazenamento de Dados, utilizando as ferramentas disponíveis no MCTI;
- Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos ativos de armazenamento;
- Manter os desenhos das topologias do Sistema de Armazenamento de Dados atualizados e completos;
- Aplicar de forma proativa os arquivos necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos dos ativos;
- Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções;
- Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do CONTRATANTE;
- Proceder com restauração quando necessário e configurar o storage conforme a política aprovada pela equipe do CONTRATANTE;
- Administrar o storage em todas as suas funcionalidades, destacando:
    - Criação, expansão, diminuição ou exclusão de volumes lógicos.
    - Particionamento.
    - Configuração, monitoração e restauração de snapshots.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2209

- Cópias por ponteiros.
- Replicação/ duplicação de dados nos storages.
- Designação de LUN's e volumes NFS/CIFS.
- Monitoramento de desempenho dos storages e auditoria de falhas.
- Desduplicação dos dados armazenados.
- Acompanhamento do espaço disponível com previsão de necessidade de expansão.
- Gerenciamento do ciclo de vida da informação (ILM).
- Configurar, administrar e monitorar a replicação de dados entre storages.
- Avaliar e propor alterações nas configurações de acesso aos sistemas de armazenamento de dados, propondo alterações de rede que incrementem a disponibilidade, desempenho e confiabilidade de acesso aos dados armazenados.

- Administrar e operar as ferramentas do Sistema de Armazenamento de Dados.
- Efetuar a abertura e acompanhamento de chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de armazenamento.
- Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.

3.8.3.9. Administração de Servidor de Aplicação

- Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à serviços corporativos homologados para uso no MCTI, por solicitação do CONTRATANTE;
- Subsidiar os servidores do CONTRATANTE quanto ao dimensionamento da capacidade de hardware e configuração dos servidores de aplicação para garantir a disponibilidade das aplicações;
- Homologar as versões de ferramentas utilizadas para o desenvolvimento de aplicações (bibliotecas e servidores de aplicação);
- Acompanhamento e realização de deploys de sistemas em ambiente de desenvolvimento, homologação, produção, testes, etc, respeitando o processo de Gerenciamento de Liberação do CONTRATANTE; ;
- Instalação, configuração e manutenção dos servidores de JBoss, Wildfly, Apache, TomCat e demais que sejam utilizados pela CONTRATANTE;
- Manter os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção em funcionamento, inclusive em relação ao checklist de qualidade e Normas Internas elaboradas pelo CONTRATANTE, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade e desempenho;
- Manter controle das versões das aplicações instaladas nos servidores e solicitar a inclusão de arquivos importantes na política de backup;
- Administrar e configurar os servidores de aplicação seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do CONTRATANTE em conjunto com as práticas de mercado;
- Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade e disponibilidade dos servidores de aplicação e das aplicações contidas nos mesmos, de forma a detectar e corrigir eventuais incidentes e problemas;
- Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta das aplicações;
- Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos servidores de aplicação e de suas aplicações;
- Implantar e manter solução de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para as aplicações indicadas pela CONTRATANTE;
- Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos servidores de aplicação, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga;
- Seguir padrão de documentação da CONTRATANTE; Criar documentação dos novos ambientes; A documentação precisa ser reproduzível, garantindo que seguidos os passos, sejam obtidos idênticos resultados;
- Propor atualização de software, correção de falhas e vulnerabilidades nos servidores de aplicação, bem como realizar a atualização quando autorizado;
- Fazer relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha;
- Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas;
- Elaborar relatórios técnicos, inclusive os que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares;
- Criar e promover a manutenção dos fluxogramas das informações atualizadas;
- Propor a criação, verificação, atualização e implementação de procedimentos para a solução de problemas nas áreas de operação;
- Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2210

- Configuração de domínio, hosts e servidores JBoss, Wildfly entre outros utilizados pelo CONTRATANTE;
- Monitoramento e gerenciamento do JBoss , Wildfly, TomCat, Apache entre outros utilizados pelo CONTRATANTE;
- Gerenciamento de aplicativos;
- Configuração de conectores web;
- Configuração e ajuste de performance de servidores Jboss, Wildfly, TomCat, Apache, entre outros utilizados pelo CONTRATANTE;
- Administrar e configurar os servidores de aplicação seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do CONTRATANTE;
- Propor configuração de Hardening nos servidores de aplicação e realizar o tratamento de vulnerabilidades quando solicitado pela CONTRATANTE;
- Propor, sugerir soluções inovadoras na área de servidores de aplicação para resolver problemas da CONTRATANTE usando experiências de mercado;
- Start, stop e restart de servidores de aplicação;
- Criar e manter documentação completa de instalação e funcionamento dos servidores e funcionamento da aplicação, capaz de ser facilmente reproduzível por qualquer servidor da CONTRATANTE, bem como topologias dos nós de clusteres e sistemas de balanceamento de carga, seguindo padrão de documentação da CONTRATANTE, na base de conhecimento da CONTRATANTE;
- Manter, configurar e documentar ambiente.

3.8.3.10. Administração em Soluções de Virtualização

- Instalação, configuração e administração de sistemas operacionais vSphereESXi.
- Infraestrutura de rede Ethernet.
- Protocolo TCP/IP.
- Administração Linux.
- Administrar a infraestrutura de virtualização do CONTRATANTE com servidores de rede, switches LAN e SAN, storages, software de virtualização, etc..
- Implantar e administrar a replicação de servidores virtuais.
- Implantar e administrar solução de desktops virtuais.
- Gerenciamento do licenciamento dos softwares de virtualização.
- Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas da infraestrutura de virtualização.
- Manter atualizado o Configuration Management Database conforme previsto no ITIL, sobre infraestrutura de virtualização.
- Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros.
- Implantar as práticas de segurança na solução de virtualização, conforme definido pelo CONTRATANTE.
- Detectar, de modo proativo, possíveis problemas na infraestrutura de virtualização e falhas nas rotinas configuradas.
- Gerar relatórios e gráficos de desempenho do sistema de virtualização utilizando a ferramenta vROPs.
- Manter os desenhos das topologias do sistema de virtualização atualizados e completos.
- Aplicar de forma proativa os arquivos necessários para atualização de software e hardware e correção de falhas e vulnerabilidades no sistema de virtualização.
- Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.
- Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do CONTRATANTE.
- Configurar o software de virtualização conforme a política aprovada pelo CONTRATANTE.
- Avaliar as configurações de acesso ao sistema de virtualização, propondo alterações de rede que impliquem no incremento da disponibilidade, desempenho ou confiabilidade do acesso aos dados armazenados.
- Efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas nos equipamentos de virtualização.
- Providenciar conexão entre os servidores de rede e a solução de virtualização.
- Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.
- E demais atividades que forem solicitadas pelo CONTRATANTE.

3.8.3.11. Administração em Segurança da Informação

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2211

- Gerenciamento, administração, monitoramento, sustentação, configuração, manutenção e suporte técnico proativo e reativo de serviços de segurança da informação, compreendendo gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação, os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional do MCTI (hardware e software), no que diz respeito à sua infraestrutura de segurança corporativa (física e lógica), de firewall, filtro de conteúdo e proxy do fabricante Palo Alto, anti-malware e antivírus e anti-spam da fabricante Microsoft, IDS/IPS dos fabricante Palo Alto e Microsoft;
- Administração, monitoramento, sustentação, configuração, manutenção e suporte técnico proativo e reativo de firewalls PaloAlto NGFW (next generation firewall) e UTM;
- Instalação, configuração e administração de firewalls;
- Criação de regras de acesso e bloqueio; liberação de portas, resolução de problemas de acesso;
- Criação e remoção de acesso VPN IPSEC, resolução de problemas referentes a acesso VPN e criação de acessos VPN site-to-site utilizando IPSEC;
- Criação e configuração de portal de serviços remoto com VPN SSL client integrado e segmentado;
- Administrar, configurar e dar manutenção nas soluções de segurança de contendo:
    - filtro de conteúdo Web;
    - sistema de Prevenção a Intrusão - IPS e Sistema de Detecção de Intrusão - IDS;
    - acesso remoto e VPN dos tipos IPSec/SSL e Site-to-Site; Sistema de Balanceamento de Carga;
    - firewall de próxima geração/UTM do tipo statefull baseado em hardware ou software, entre outros, em alta disponibilidade;
- Elaborar, implementar e monitorar a execução de normas e rotinas de segurança física e lógica;
- Executar periodicamente análise de vulnerabilidade, identificando e corrigindo possíveis falhas de segurança;
- Análise de tentativas de ataques externos e internos, gerando relatório de alerta para a área responsável com a ferramenta F5 BigIP;
- Auxiliar no desenvolvimento, na aplicação e fiscalização das políticas, normas, padrões e procedimentos de segurança institucionais e backup;
- Acompanhamento das migrações tecnológicas, novas instalações e outras demandas junto à área responsável ou fornecedores;
- Gerenciamento de softwares de equipamentos de segurança;
- Execução de requisições de mudanças autorizadas pela área demandante, conforme procedimento;
- Apoio em resolução de incidentes de segurança da informação;
- Efetuar hardening em sistemas operacionais e sugerir melhorias na infraestrutura de segurança;
- Criar ou revisar documentação técnica (procedimentos e manuais) das atividades realizadas;
- Elaboração, revisão, execução, implantação, substituição e atualização de normas e projetos de soluções de segurança da informação;
- Prestação de suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Informação (PSI);
- Criação de processos, execução de testes de penetração (vulnerabilidades) nos serviços, sistemas, itens de configuração, ativos de TIC do MCTI;
- Apoio na emissão dos relatórios de ataques e vulnerabilidades no ambiente de TIC, bem como das contramedidas adotadas (atualização de ativos, aplicação de patches e implementação de sistemas de proteção – antivírus corporativo (Microsoft Defender for Endpoint), IPS, firewall, WAF, proxy, balanceadores de carga, etc;
- Administração de solução de segurança para proteção de gateway de e-mail (Microsoft EOP), contemplando proteção anti-malware ou anti-spam no ambiente do MCTI;
- Administração de solução de antivírus, EDR e anti-malware para estações de trabalho e em todo o ambiente computacional;
- Implantação, instalação ou administração de solução de WAF (F5 BigIP);
- Análise Forense em computadores, servidores, dispositivos móveis e outros;
- Serviços de monitoramento proativo e resposta a incidentes de segurança da informação em ambientes;
- Efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para as soluções de firewall, antivirus, links de internet e outros;
- Criar/Revisar política, normas, regras e procedimentos de segurança da informação;
- Criar artefato para política de segurança da informação;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2212

- Propor alteração da política de segurança da informação;
- Apoiar na validação do plano de resposta à invasões de dados;
- Validar performance das soluções de segurança implantadas;
- Definir com apoio da CONTRATANTE um plano de continuidade de negócios;
- Acompanhar implantação das soluções de segurança adquiridas pelo MCTI;
- Criar e validar a performance das Regras de Firewall;
- Propor normas para a criação de regras de Firewall.

3.8.3.12. Administração de equipamentos corporativos

- Instalação, configuração e administração de servidores físicos, switches console e chassis de equipamentos do MCTI
- Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de armazenamento e virtualização.
- Manter inventário e documentação do ambiente.
- Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas.

3.8.3.13. Automação de Processos na solução de ITSM

- Planejar, projetar, implementar e gerenciar soluções de integração e entrega contínua, utilizando ferramentas e tecnologias adequadas (Jenkins, GitLab CI/CD, etc.).
- Deverá automatizar processos de integração, testes e implantação de software, garantindo a qualidade, confiabilidade e eficiência das entregas.
- Deverá analisar requisitos técnicos e de negócios para identificar as melhores soluções tecnológicas e arquitetônicas.
- Colaborar com equipes de desenvolvimento e sustentação do Ministério para garantir a implementação e o funcionamento das soluções.
- Acompanhar e avaliar o desempenho das soluções, propondo melhorias e correções quando necessário.
- Atuar na manutenção e melhoria das operações na infraestrutura de TIC, garantindo a alta disponibilidade, segurança e escalabilidade dos sistemas.
- Monitorar e analisar o desempenho da infraestrutura, identificando e solucionando problemas de forma proativa.
- Implementar e configurar ferramentas de monitoramento e gerenciamento de infraestrutura, com os devidos disparos autônomos de alertas, resposta a incidentes e autorrecuperarão de serviços.
- Documentar os procedimentos e políticas de operação da infraestrutura nas ferramentas do Ministério.
- Colaborar com equipes de infraestrutura e segurança para garantir a proteção dos sistemas e dados da organização.
- Realizar pesquisas e testes de novas tecnologias e ferramentas para otimizar os processos de automação.
- Documentar os processos e procedimentos de trabalho das automações de forma clara e concisa.
- Auxiliar na resolução de problemas técnicos e na otimização do desempenho dos sistemas.
- Manter a comunicação constante com as equipes envolvidas nos projetos e atividades, seja ela autônoma ou manual.
- Realizar análise detalhada dos processos internos da organização, identificando oportunidades para automação;
- Mapear os fluxos de trabalho, documentando as etapas, regras de negócio e pontos de integração;
- Projetar e desenvolver soluções de automação utilizando ferramentas e tecnologias adequadas;
- Criar scripts e automações para otimizar e automatizar tarefas repetitivas e manuais;
- Testar e validar as soluções de automação desenvolvidas, garantindo seu funcionamento correto e confiável.
- Implementar outras soluções de automação nos ambientes de produção, desde que autorizado pelo MCTI, garantindo a migração dos processos das soluções em uso, de forma segura e eficiente;

3.8.3.13.1. As automações de processos são essenciais no trabalho de desenvolvimento de aplicações, adaptando mudanças de processos e negócios em tempo real. Assim como em

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2213

outros setores, a automação permite criar padrões de processos para serem executados instintivamente, permitindo construir novas funcionalidades, aplicações e integrações. Isso elimina, em partes, a ação humana, pois a automação implementa a inserção de comandos e, a partir disso, a solução executa sua(s) função(s). A melhoria contínua dos processos é um dos objetivos de implementar a automação e garantir que a empresa contratada produza soluções eficientes para o MCTI.

3.8.3.13.2. Essa funcionalidade deverá apresentar uma dinâmica inteligente de automação de processos de TI na solução de ITSM da CONTRATANTE e possuir altíssimo nível de interoperabilidade, de forma a interagir sua nova aplicação com qualquer outro sistema legado em uso no Ministério.

3.8.3.13.3. Com a automação aumenta-se a eficiência dos trabalhos, erros tendem a ser mitigados e há o direcionamento da equipe para tarefas de maior valor agregado – especialmente no tocante à parte estratégica.

3.8.3.13.4. As automações de processo deverão ter ambientes próprios atender a criação de processos em tempo real, bem como dispor de uma ambiente de geração de novas telas e sistemas.

3.8.3.13.5. Todas as atividades elencadas como passível de automação deverão executadas no prazo a ser definido no plano de projeto.

3.8.3.13.6. O MCTI deverá fornecer todas as informações, acesso, procedimentos, fluxo de aprovação, regras de negócio necessários para a implantação de automações de processos.

3.8.3.14. Governança de Tecnologia da Informação (TI)

3.8.3.14.1. Trata-se de atividades que terão por finalidade, garantir que os processos de gerenciamento de TIC ITIL sejam executados, bem como investigar os incidentes e problemas, providenciar sua pronta e efetiva correção e, se necessário, solicitar e programar mudanças para eliminá-los definitivamente, além de atualizar os registros de erros conhecidos na Base de Conhecimento e atualização da base de inventário dos itens de hardware e software sob a responsabilidade da CONTRATADA.

3.8.3.14.2. A CONTRATADA deverá atuar de forma proativa, antecipando e sugerindo medidas para evitar a ocorrência de novos incidentes. Será, ainda, responsável pelo desenho, mapeamento, documentação, implantação, atualização, monitoração e melhoria contínua dos processos inerentes às melhores praticas para o gerenciamento dos serviços de TIC de sua responsabilidade.

3.8.3.14.3. O fornecimento de serviço tecnológico de gestão inteligente de atendimento dos serviços de TI, governança de TI e de visibilidade com painéis e dashboards com prestação de serviços por meio de mão de obra especializada nas seguintes torres:

a) Processos;

b) Qualidade;

c) Conhecimento;

d) Proteção de Dados;

e) Programas e Projetos;

f) Transparência e Visibilidade (Painéis e Dashboards);

g) *Control Objectives for Information end Relatet Technology* - COBIT;

h) *Project Management Body of Base* - PMBOK.

3.8.3.14.4. As atividades de revisão, implantação e execução dos processos ITIL devem contemplar, ao menos, as atividades:

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2214

- Mensuração e publicação de todas as disciplinas do ITIL ao completar o fim de cada ciclo anual do contrato, demonstrando o histórico e variações de como as melhorias contínuas influenciaram na maturidade de execução dessas disciplinas;
- Modelagem do processo em BPMN, incluindo descrição das atividades e papéis;
- Elaboração de Manuais de Procedimentos, conforme padrões definidos pela CONTRATANTE;
- Automação do processo na Solução Automatizada de ITSM, da CONTRATANTE, no que for possível;
- Elaboração de Planos de Comunicação entre as partes interessantes, inclusive equipes da CONTRANTATE, de outros contratados, e terceiros.
- Os processos ITIL deverão ser amadurecidos e evoluídos de forma gradual, em um ciclo de melhoria contínua, na medida em que a maturidade do ambiente da CONTRATANTE assim o requeiram.
- Poderá ser solicitado à CONTRATADA que elabore diagnóstico de aderência quanto a execução dos procedimentos definidos nos processos ITIL por parte da equipe da própria CONTRATADA, ou por outros atores que tem interação com os processos, incluindo neste processo entrevistas, aplicação de questionários, coleta de evidências e indicadores.
- Apoiar a gestão da CONTRATANTE no acompanhamento de métricas e indicadores para os serviços contratados neste Termo de Referência, bem como na extração de relatórios e insumos para medição e gestão dos serviços de fornecidos pela CONTRATANTE.
- Apoiar a gestão da CONTRATANTE na atividade de planejamento do PDTI (Plano Diretor de Tecnologia da Informação), bem como na execução de seus projetos relativos a serviços e infraestrutura de TIC.
- Apoiar a gestão da CONTRATANTE na atividade de elaboração e revisão de normativos referentes a serviços de TIC, Administrativos e segurança da informação.
- Elaborar os relatórios e painéis de informações (dashboards) relativos aos serviços da CONTRATANTE ou relativos a execução do contrato que a CONTRATANTE venha a demandar, utilizando a ferramenta de ITSM da CONTRATNTE ou Solução Microsoft Power BI, ou outra ferramenta que a CONTRATANTE venha a adotar.
- Implementar o processo de curadoria da qualidade da documentação e padronização dos atendimentos junto aos usuários da CONTRATANTE.
- Avaliar a maturidade do modelo ITIL, comparando processos existentes, validados por evidências apresentadas, desenvolvendo um relatório de maturidade destes processos frente ao modelo ITIL.
- Apoio à elaboração do plano de comunicação, contemplando a estruturação das ações de comunicações a serem desenvolvidas para distribuir de maneira tempestiva e adequada as informações necessárias para o engajamento das diferentes partes interessadas na CONTRATANTE.
- Apoiar o desenvolvimento dos modelos de documentos, ferramentas e demais itens necessários para a implantação dos fluxos e estruturas.
- Suporte ao desenvolvimento de atividades complementares para consolidação dos Mecanismos de Governança estabelecidos pela CONTRATANTE.
- Atualizar o inventário de processos, identificando processos novos e/ou defasados, e avaliando sua criticidade para o negócio e complexidade de execução.
- Suportar o processo de melhoria contínua dos Mecanismos de Governança alinhado com as ações desenvolvidas no âmbito da CONTRATANTE.
- Elaborar material de divulgação visual de procedimentos operacionais, manuais, guias e “how-to” da CONTRATANTE.
- Realização de repasses de conhecimentos de modo virtual/presencial aos usuários dos serviços da CONTRATANTE para ferramentas de escritórios (Office 365, Portal de Serviços, Chatbot, entre outros) utilizadas pela CONTRATANTE.
- Revisar e criar material de apoio à fiscalização de contratos: ordens de serviços, revisão de modelos de acompanhamento de indicadores e termos de confidencialidade.
- Apoiar na criação de material para publicação em ambiente web dos materiais digitais nos portais da CONTRATANTE.
- Realizar a curadoria junto aos usuários da CONTRATANTE dos atendimentos realizados pela equipe de atendimento de suporte remoto, de atendimento de suporte presencial e de atendimento de suporte especializado com intuito de garantir que as solicitações foram atendidas com a qualidade planejada nesta contratação.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2215

- Realizar o serviço de curadoria dos serviços e ferramentas utilizadas pela CONTRATANTE.
- Atuar na mitigação de falhas de sistemas e serviços com foco em qualidade de entrega e satisfação dos usuários.
- Propor a criação de métricas para acompanhamento e visibilidade da experiência dos usuários no uso dos serviços de TI do Ministério.
- Desenvolver e gerenciar ações voltadas para jornada do cliente na utilização dos sistemas da CONTRATANTE.
- Aprimorar a usabilidade do produto identificando problemas que afetem a experiência dos usuários.
- Realizar repasse aos usuários que lidam diretamente com os serviços e aplicações.
- Outros processos ITIL podem ser definidos durante a vigência contratual por iniciativa da CONTRATADA ou da CONTRATANTE, com objetivo de melhorar eficiência e governança dos processos. Em ambos os casos, será necessário a anuência formal da CONTRATANTE para implantação do processo, e serão definidos por meio de demanda específica, com planejamento e cronograma de execução a ser executado no escopo dos serviços desta torre e outras que precisarem apoiar.

2.8.3.14.5. A decisão final pela implantação ou modificação de processos ITIL será exclusiva da CONTRATANTE.

3.8.3.15. Monitoramento

- Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à operação e monitoramento homologados para uso no MCTI, por solicitação do CONTRATANTE;
- Realizar o monitoramento proativo do ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE visando detectar, antecipadamente à queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços, os problemas de infraestrutura;
- Monitorar e avaliar as atividades, processos e serviços da área de infraestrutura para o atendimento dos Níveis de Serviço exigidos;
- Produzir relatório das ocorrências do período (mês calendário) devendo os mesmos possuir históricos de resolução, bem como, estarem registrados em uma base de conhecimento;
- Fornecer subsídios para as atividades do atendimento nível 1 – Serviço de Atendimento ao Cliente, mantendo padrão de notificação, bem como possuir mapeamento de processos e diário de bordo para cada atividade a ser exercida pelos profissionais;
- Monitorar e avaliar a operação e desempenho dos servidores de aplicação, bancos de dados, sistemas operacionais, servidores de aplicação, redes SAN, WAN e LAN, links de comunicação de dados, , bem como dos serviços de backup e restore de dados;
- Cadastrar os serviços e ativos de infraestrutura do CONTRATANTE no Servidor de Gerência de Rede, além de manter atualizada a base de CMDB disponibilizada pelo CONTRATANTE;
- Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TI baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas;
- Alertar sobre a reincidência de ocorrências, registrando em mesma notificação ações adotadas e mapeadas junto a base de conhecimento;
- Solicitar as rotinas e scripts para execução de tarefas automatizadas de primeiro e segundo níveis às equipes especialistas em cada um dos serviços;
- Seguir os scripts de resolução de problemas, procedendo com o atendimento para os serviços de infraestrutura;
- Acionar sempre que necessário as equipes de nível superior;
- Emitir relatório de monitoramento, informando ao CONTRATANTE quanto a limitações da infraestrutura de energia elétrica e ar-condicionado, além de realizar prospecções com o apoio de ferramentas de monitoração quanto a uso de link´s, banda, rede, consumo de recursos como CPU, Memória e outros;
- Abrir chamados de atendimento técnico para o atendimento de 3º nível ou terceiros, conforme necessidade e acompanhá-los com interações permanentes em seu histórico até que o mesmo seja totalmente encerrado, informando e abrindo chamado na ferramenta de gestão de central de serviços de forma automática;
- Detectar, de modo proativo, possíveis problemas de sistemas e serviços além de anomalias em IC´s do CONTRATANTE;
- Detectar de forma automatizada as mudanças de configuração dos ICs de rede gerando alertas e chamados na ferramenta de Service Desk;
- Realizar o gerenciamento de monitoramento dos servidores, serviços e sistemas do ambiente tecnológico do MCTI. Além do tratamento de incidentes, cabe a este serviço a comunicação

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2216

do incidente ao Service Desk para relato de indisponibilidade e abertura formal do incidente na ferramenta de gestão de central de serviços de forma automática;
- Monitorar e avaliar os sistemas operacionais em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;
- Monitorar e avaliar o funcionamento dos serviços de Rede de Dados, Diretórios de usuários, Servidores para bancos de dados, customizados para tal finalidade, disponibilidade de serviços de DNS, DHCP, LDAP, entre outros. E demais atividades que forem solicitadas pelo CONTRATANTE.

3.8.3.16. Requisitos Gerais de Negócio

- Dar andamento no atendimento às requisições mais especializadas e complexas.
- Encaminhar uma solicitação para outras equipes, quando não houver mais tratativa por parte da sua equipe.
- Os membros da equipe devem registrar todas as informações relativas à sua atuação de forma clara, coesa e completa na ferramenta de requisição de serviços.
- Administrar os atendimentos seguindo a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais críticos, de acordo com o definido neste Termo de Referência.
- Disponibilizar os relatórios gerenciais e técnicos com informações requisitados pelo CONTRATANTE.
- Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
- Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, no caso de produtos, equipamentos e serviços da infraestrutura de TIC.
- Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TIC do CONTRATANTE.
- Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos e serviços de Infraestrutura de TIC. Reportar ao CONTRATANTE quando os prazos máximos não forem cumpridos.
- Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.
- Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
- Atuar em conjunto com a equipe da CGTI, comunicando-a a respeito da atuação quando houver necessidade ou for requisitado pelo CONTRATANTE.
- Acompanhar todas as requisições de mudança relativas à equipe, participando de todas as etapas do processo (levantamento de requisitos, análise de riscos, etc).
- Atuar em conjunto com as outras equipes e área de governança de TIC, para fins de diagnóstico de incidentes e identificação de causa raiz dos problemas relacionados à equipe.
- Atuar nas requisições planejadas, ou seja, aquelas que fazem parte da execução de algum projeto ou atividade requisitada pela CGTI, elaborando um documento de planejamento para sua execução contendo, no mínimo: objetivo geral, objetivo específico, escopo, referências, papéis e responsabilidades, cronograma de execução e recursos envolvidos/necessários (vide item Das Requisições Planejadas).

3.8.3.17. Controle dos ambientes físicos

- Atender a demandas de manutenção do ambiente do CPD.
- Realizar procedimentos operacionais para correção de erros em sistemas, serviços e infraestrutura.
- Realizar a ativação de pontos e organização nos racks internos ao CPD.
- Caberá à CONTRATADA eventual identificação de problemas nas redes horizontais e verticais e recomendação de ações corretivas.
- Organização dos racks instalados nas sala cofre, segura e bastidores em conjunto com à equipe de servidores.
- Realizar a verificação in loco, na sala cofre e nas salas dos switches, de problemas indicados nos painéis dos equipamentos, bem como as condições ambientais de onde estão instalados.
- Acompanhar chamados técnicos para reparação de equipamentos, restabelecimento de serviços, acionando equipes de nível superior sempre que necessário.

3.8.5. As prioridades de atendimento do catalogo de serviços serão definidos e/ou revistos a qualquer momento pelo CONTRATANTE.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2217

3.8.6. Diante da evolução tecnológica do órgão no período da prestação dos serviços, outras atividades podem ser incluídas neste rol a critério da CONTRATANTE.

3.8.7. Outras atividades não abordadas neste documento serão definidas nas reuniões de alinhamento e durante a execução dos serviços.

3.8.8. Neste sentido, com vistas a aprimorar o atendimento às áreas finalísticas e de gestão do órgão é necessário manter a estrutura de prestação de serviços de TIC adequada, fazendo-se, portanto, necessária a contratação para continuidade da prestação de serviços, baseados nas melhores práticas de gestão de serviços de TIC e executados de acordo com as normas, políticas e procedimentos vigentes.

4. Requisitos da contratação

Requisitos Gerais da Contratação

4.1. Trata-se da contratação de serviços padronizados pela área técnica do MCTI, denominados de serviços de atendimento ao usuário e suporte à infraestrutura, os quais deverão ser executados e entregues nos padrões de qualidade estipulados.

4.2. **Atendimento de Service Desk – Modalidade Remoto (1º NÍVEL)** é o ponto único de contato na prestação dos serviços e deverá receber e registrar todas as requisições e incidentes relativos aos serviços de TIC. Deverá ser executado por uma “Central de Serviços” (Service Desk) e tem como finalidade a resolução de incidentes e requisições através de suporte telefônico (e/ou remoto a partir de roteiros, scripts, informações, base de conhecimento de TIC, assistente virtual inteligente (Portal, Chatbot - web, WhatsApp e MS Teams) ou procedimentos de atendimento previamente definidos para esta equipe. A licitante deverá prover os Serviços de Central Telefônica com URA.

4.3. **ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL E REMOTO (2º NÍVEL)**: é prestado pela equipe responsável pela solução de chamados que não puderem ser resolvidas pelo atendimento Remoto em nível 1, quando existir a necessidade de suporte técnico local ou quando precisar de conhecimento específico. A equipe de Suporte de 2º Nível deverá realizar os atendimentos preferencialmente através de acesso remoto aos equipamentos de usuários (SUPORTE REMOTO) ou através de visitas ao local do incidente/problema (SUPORTE LOCAL), sempre realizado por técnicos especializados.

4.4. **EVOLUÇÃO OPERACIONAL E SUSTENTAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE CONECTIVIDADE E DATACENTER - PRESENCIAL E REMOTO (3º NÍVEL):** é prestado pela equipe responsável por operar e manter a saúde operacional do ambiente de TIC, identificar, de forma proativa, erros, alertas e situações de limitações de recursos. É responsável por atender aos chamados que não puderem ser resolvidos pelo Suporte Remoto ou Presencial, de 1º ou 2º Níveis, por demandarem conhecimentos técnicos avançados ou específicos ao ambiente, além de propor e executar melhoria contínua do ambiente. A equipe de Suporte de 3º Nível deverá atuar na infraestrutura de TIC do Instituto e, quando necessitar de atuação nos equipamentos de usuários, poderá atuar diretamente, presencial ou remotamente, ou deverá definir as ações necessárias e encaminhar para execução pela equipe de Suporte de TIC, salvo ações que possam ser automatizadas por ferramenta ou solução de TIC diretamente pelos equipamentos de infraestrutura de TIC. São alguns dos serviços contemplados no item:

4.4.1. Suporte a Redes locais, MAN e WAN: Responsável pelas atividades de operação de infraestrutura de redes de comunicação incluindo equipamentos de rede LAN, MAN, WAN e Internet, serviços básicos de rede, tais como DHCP e DNS;

4.4.2. Suporte a Telefonia e Videoconferência: Responsável pelas atividades de operação de infraestruturas e serviços de telefonia VoIP e de Videoconferência;

4.4.3. Suporte a Ambientes de Data Center e Sistemas Operacionais: Responsável pela administração dos aspectos físicos (ativos computacionais) dos espaços dedicados ao processamento de dados (CPD) do MCTI, bem como suas instalações. Responsável também pela operação de equipamentos servidores físicos e virtuais, solução de virtualização, além do suporte e administração de sistemas operacionais Microsoft Windows e Linux;

4.4.4. Suporte a Ativos de Segurança de Redes: Responsável pelas atividades de operação e assessoria técnica para ativos que garantem ou monitoram a segurança da infraestrutura e serviços de TIC, tais como

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2218

firewalls, IDS, IPS e demais ferramentas de segurança em uso. Responsável também pela análise e tratativa de eventos de violação de segurança da informação relativas aos ativos de TIC;

4.4.5. Suporte a Armazenamento de Dados e Backup: Responsável pela operação da infraestrutura de armazenamento de dados do tipo storage, redes de dados do tipo SAN, solução de backup automatizado, incluído dispositivos de armazenamento em fita e em disco, e afins; e afins; além de suporte a elaboração de políticas relacionadas a backup.

4.4.6. Suporte ao Ambiente Colaborativo: Responsável pela operação de soluções de TI diretamente relacionadas aos serviços colaborativos de TI, tais como: compartilhamento de arquivos, correio eletrônico, mensagem instantânea, Microsoft office 365, sharepoint, System Center, entre outros. É responsável também pela administração e operação do serviço de diretório utilizado pelo MCTI;

4.4.7. Suporte a Produção e Deploy de Aplicações Corporativas: Responsável pela administração do ambiente de operação para aplicações e sistemas utilizados no MCTI, em especial aquelas desenvolvidas e mantidas pela órgão, realizando quando solicitado a implantação de novas versões dessas aplicações e sistemas. É responsável também pelo suporte a infraestrutura de sites Web, entre outras;

4.4.8. Suporte a Produção e Deploy de Aplicações de Mercado: Responsável pela administração do ambiente de operação para aplicações e sistemas utilizados no MCTI, em especial aquelas obtidas externamente por contratação, aquisição ou outros mecanismos, inclusive aquelas de software livre, realizando quando solicitado a implantação de novas versões dessas aplicações e sistemas;

4.4.9. Suporte à Segurança: Responsável pela administração da segurança de infraestrutura dos servidores, bancos de dados e demais componentes das aplicações do MCTI;

4.4.10. Suporte à Orquestração e Automação de Aplicações: Responsável também pela administração e suporte dos serviços de orquestração de aplicações, em especial orquestração de containers, e serviços de automação de infraestrutura;

4.4.11. Suporte à Administração de Banco de Dados: Responsável pelas atividades de operação e assessoria técnica, administração de usuários, erros, e performance dos ambientes de Bancos de dados (SGBD – Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados) do MCTI, quer seja banco de dados relacional, objeto-relacional, NoSQL;

4.4.12. Suporte a Monitoração de Serviços de TI (NOC): Responsável pelo suporte de infraestrutura de soluções de monitoração de disponibilidade, capacidade e desempenho adotadas pela CGTI. Efetuar a monitoração do ambiente lógico e físico dos serviços corporativos, acionando o plano de comunicação, estabelecido sempre que necessário.

4.5. Requisitos de Capacitação

4.5.1. Todos os colaboradores da proponente licitante deverão ser capacitados, conforme os perfis profissionais exigidos.

4.5.2. A capacitação profissional para execução dos serviços é de responsabilidade da CONTRATADA.

4.5.3. A CONTRATADA deverá capacitar seus profissionais, às suas expensas, nas áreas de interesse dos serviços, obrigatoriamente e sempre que se fizer necessário, considerando as mudanças de plataforma tecnológica, e de acordo com as orientações do MCTI.

4.5.4. A CONTRATADA deverá fornecer a infraestrutura necessária para realizar a capacitação dos seus profissionais alocados na prestação dos serviços, através de treinamentos presenciais e/ou remotos, durante a vigência do contrato.

4.5.5. A CONTRATADA poderá desenvolver um plano de capacitação com vistas a garantir que os profissionais alocados na execução dos serviços estejam atualizados quanto às novas tecnologias adotadas e à evolução dos aplicativos em uso.

4.5.6. O “Plano de Capacitação”, quando necessário, deverá ser entregue pela CONTRATADA no prazo máximo de 30 (vinte) dias corridos após o início efetivo dos serviços, devendo contemplar no mínimo:

- as disciplinas, cronogramas e todas as informações necessárias para a realização do treinamento;
- conteúdos programáticos técnicos, não técnicos, de habilidades comportamentais e motivacionais;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2219

- número de horas propostas;

4.5.7. O CONTRATANTE deverá, se necessário, capacitar à equipe de servidores que atuará com a solução /serviço, em Cursos de Gestão e Fiscalização do Contratos, para uma gestão correta e eficiente do contrato.

4.6. Requisitos Legais

4.6.1. Considerando a legislação vigente, destacadamente o art. 3° do Decreto n° 9.507/2018, que dispõe sobre a execução indireta mediante contratação de serviços na administração pública federal, estabelece os serviços considerados 'auxiliares, instrumentais ou acessórios', quando não relacionados ao exercício do poder de polícia, poderão ser objeto de execução indireta – definição alinhada àquela apresentada no Decreto-Lei n° 200/1967. Nesse contexto, o objeto da contratação se enquadra na definição de atividades auxiliares, instrumentais ou acessórias e não envolve de tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle, nem atividades que sejam considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias e não estão relacionadas ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção.

4.6.2. Também, em harmonia com o art. 3° do Decreto n° 9.739/2019, que estabelece medidas de eficiência organizacional para o aprimoramento da administração pública federal, as medidas de fortalecimento da capacidade institucional dos órgãos federais devem observar determinadas diretrizes, dentre elas, o aumento da eficiência, eficácia e efetividade do gasto público e da ação administrativa, a orientação para resultados e a orientação para as prioridades de Governo. Nesse contexto, a pretensão contratual se alinha a tais diretrizes, uma vez que as atividades de operação e suporte técnico especializado em infraestrutura de TIC, a serem executadas de forma terceirizada, contribuem com o aumento da eficiência, da eficácia e da efetividade do gasto público ao passo que possibilitam que o foco do trabalho dos servidores do quadro próprio seja orientado às prioridades de Governo e direcionado à obtenção de resultados, vez que as atividades consideradas acessórias serão repassadas à futura CONTRATADA.

4.6.3. Por fim, o art. 3° da Portaria 1.070/2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal, é de utilização obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação. Assim, a pretensão contratual alinha-se ao disposto na referida portaria, em seu Anexo I.

4.6.4. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, bem como Leis, Decretos, Instruções Normativas e Portarias.

4.6.4.1. LEI Nº 14.133, de 1 de abril de 2021 – estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;

4.6.4.2. LEI Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPDP) - dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;

4.6.4.3. DECRETO Nº 11.246, de 27 de outubro de 2022, que regulamenta o disposto no § 3º do art. 8º da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre as regras para a atuação do agente de contratação e da equipe de apoio, o funcionamento da comissão de contratação e a atuação dos gestores e fiscais de contratos, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.6.4.4. INSTRUÇÃO NORMATIVA SGD/ME Nº 94, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2022, a qual "Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal";

4.6.4.5. INSTRUÇÃO NORMATIVA SEGES /ME Nº 65, DE 7 DE JULHO DE 2021 - Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2220

4.6.4.6. INSTRUÇÃO NORMATIVA SEGES Nº 58, DE 8 DE AGOSTO DE 2022, que "Dispõe sobre a elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares - ETP, para a aquisição de bens e a contratação de serviços e obras, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema ETP digital";

4.6.4.7. INSTRUÇÃO NORMATITIVA SEGES Nº 5/2017, E ALTERAÇÕES POSTERIORES - dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;

4.6.4.8. PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023 - Estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.6.4.9. ACÓRDÃO 172/2021 – TCU - PLENÁRIO - AUDITORIA DE CONFORMIDADE: Aquisições de Tecnologia da Informação em Ministérios e Órgãos do Governo Federal. Recomendações. Pedido de reexame. Secretaria de Coordenação e Governança das empresas estatais: ausência de poder fiscalizatório. Recomendações: ausência de interferência na autonomia das estatais; compatibilidade com as funções da SEST. Ajuste na redação do aresto recorrido. conhecimento. provimento parcial.

4.7. Requisitos de Manutenção

4.7.1. O Contratado deve prestar manutenções preventivas e corretivas, sem custo adicional à CONTRATANTE, durante o período de execução contratual, sobre os serviços entregues.

4.7.1.1. A manutenção de sistemas e serviços que impactam diretamente nas atividades laborativas dos servidores do MCTI só poderão ser realizadas com a autorização da Equipe de Acompanhamento e Gestão do Contrato e pelo Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação - CGTI.

4.7.2. O Contratado deve participar ativamente na identificação da causa raiz de problemas relacionados aos serviços prestados.

4.7.3. A CONTRATADA deve assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do fornecimento dos serviços contratados, zelando por sua disponibilidade e pela aderência aos requisitos de qualidade e aos Níveis Mínimos de Serviço exigidos – o que inclui a necessidade de cumprir tempos de resposta a incidentes e de soluções de problemas nos ambientes gerenciados.

4.7.4. A relação de Atividades constantes no Catálogo de Serviço poderão ter sua execução alterada ao longo da vigência contratual, sendo passível de alterações a critério do MCTI.

4.8. Requisitos Temporais

4.8.1. O início da efetiva prestação dos serviços pela proponente contratada deverá ocorrer a partir do fim da vigência do contrato atual de suporte técnico de TI e a transferência de conhecimento deverá começar 30 (sessenta) dias antes do fim da vigência do contrato que esta sendo executado, sendo este o Período de Transferência de Conhecimento Operacional (PTC).

4.8.2. O atendimento do serviço de suporte técnico (Níveis 1 e 2) deverá ser prestado em horário comercial e em dias úteis, estabelecendo aqui como sendo de segunda a sexta-feira, das 08h (oito horas) da manhã às 20h (vinte horas) da noite, excetuando-se os feriados nacionais.

4.8.2.1. Ficará a critério da futura prestadora dos serviços definir o tamanho e a escala de trabalho da equipe, caso seja necessário.

4.8.3. Para a resolução de incidentes, a prestação do serviço de sustentação do ambiente computacional deverá ser executada de forma contínua em regime (24x7x365), em razão da necessidade da manutenção dos serviços de TI em tempo integral para garantir o cumprimento da missão institucional do MCTI.

4.8.4. O monitoramento dos recursos de TIC do MCTI deverá ser em 24x7x365 (24 horas por dia, todos os dias do ano) em ambiente disponibilizado pela futura Contratada.

4.8.5. A adoção de novas tecnologias pelo MCTI deve ser suportada pela CONTRATADA, que terá o prazo de 30 (trinta) dias após comunicação para adequação.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2221

4.8.6. Após o início da execução do contrato e ao fim de cada mês a CONTRATADA deverá, até o 5º dia útil do mês subsequente, apresentar relatório das atividades executadas por meio de Relatório Mensal com detalhamento dos atendimentos para análise da equipe de fiscalização e emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP).

4.8.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.8.8. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

4.8.9. A CONTRATADA deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos no Termo de Referência, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS).

4.8.10. Os prazos definidos neste Termo de Referência deverão ser estritamente observados sob pena da aplicação de sanções conforme previsto neste Termo de Referência, salvo que há expressa autorização fundamentada da CONTRATANTE.

4.9. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.9.1. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

4.9.1.1. Obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo MCTI;

4.9.1.2. Garantir a segurança das informações do MCTI e se comprometer a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido deste Ministério no curso da prestação de serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito;

4.9.1.3. Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse do MCTI ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato devendo orientar seus empregados nesse sentido;

4.9.1.4. Manter os seus prestadores de serviços e prepostos identificados por crachá, quando em trabalho, devendo substituir imediatamente qualquer um deles que seja considerado inconveniente à boa ordem e às normas disciplinares;

4.9.1.5. Responsabilizar pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao MCTI qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;

4.9.1.6. Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do MCTI;

4.9.1.7. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pelo MCTI e as configurações de hardware e de softwares decorrentes da prestação de serviços;

4.9.1.8. Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, seja fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc;

4.9.1.9. Garantir a Disponibilidade, Integridade, Confidencialidade e Autenticidade:

4.9.1.9.1. Disponibilidade: propriedade pela qual se assegura que a informação esteja acessível e utilizável sob demanda por uma pessoa física ou determinado sistema, órgão ou entidade devidamente autorizados;

4.9.1.9.2. Integridade: propriedade pela qual se assegura que a informação não foi modificada ou destruída de maneira não autorizada ou acidental;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2222

4.9.1.9.3. Confidencialidade: propriedade pela qual se assegura que a informação não esteja disponível ou não seja revelada a pessoa, a sistema, a órgão ou a entidades não autorizados nem credenciados;

4.9.1.9.4. Autenticidade: propriedade pela qual se assegura que a informação foi produzida, expedida, modificada ou destruída por uma determinada pessoa física, equipamento, sistema, órgão ou entidade.

4.9.1.10. Garantir o cumprimento dos normativos vigentes editados pelo Gabinete de Segurança Institucional (GSI/PR) sobre Segurança da Informação, bem como, suas atualizações e demais normativos complementares, encontrados em: https://www.gov.br/gsi/pt-br/assuntos/dsi;

4.9.1.11. Garantir o cumprimento de normativos internacionais de boas práticas da família ISO/IEC 27000, em especial, quanto às normas ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013; 27002:2013; e, 27005:2019;

4.9.1.12. Aplicar boas práticas do *Center for Internet Securit*y (CIS) e do *National Institute of Standards and Technology* (NIST), a critério do MCTI;

4.9.1.13. Promover a implementação de controles de segurança da informação conforme as práticas dispostas nos normativos citados;

4.9.1.14. Definir, apresentar e executar processo de gestão de riscos de segurança da informação nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;

4.9.1.15. Garantir a rastreabilidade das ações realizadas nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica, mantendo trilhas de auditoria de segurança da informação;

4.9.1.16. A execução dos serviços de forma remota, fora das dependências do MCTI, é permitida, desde que cumpridas as diretrizes de segurança do MCTI;

4.9.1.17. Atividades de Central de Serviços nível 1, NOC (*Network Operations Center*) e SOC (*Security Operation Center*), poderão ser executadas no ambiente corporativo da CONTRATADA, e devem, obrigatoriamente, conter os seguintes mecanismos de segurança:

4.9.1.17.1. Firewall com antivírus e IPS, delimitando o perímetro da rede, inclusive para entrada e saída de tráfego da rede do MCTI;

4.9.1.17.2. *Endpoint Protection* com mecanismos de proteção com base em assinaturas e em comportamentos.

4.9.1.18. Na hipótese dos colaboradores da CONTRATADA trabalharem remotamente, os seguintes requisitos devem ser cumpridos:

4.9.1.18.1. Todo acesso ao ambiente do MCTI deve ser realizado por meio do ambiente corporativo da CONTRATADA, considerando os mecanismos de segurança obrigatórios pontuados neste item;

4.9.1.18.2. Os colaboradores devem ser capacitados quanto às boas práticas de segurança da informação, não excluindo as certificações exigidas neste Estudo Técnico e Termo de Referência;

4.9.1.18.3. A CONTRATADA deve prover recursos suficientes e com a adequada segurança para seus colaboradores.

4.9.1.19. Outras atividades poderão ser executadas remotamente e/ou automatizadas, desde que autorizado pelo MCTI e em conformidade com as exigências de segurança.

4.9.1.20. Submeter seus funcionários aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo MCTI, observando os termos de compromisso com o uso aceitável de recursos computacionais do MCTI.

4.9.1.21. Executar os serviços observando as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei Federal nº 13.709/18) e no que couber os do item 7, do Anexo I da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2223

4.10. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.10.1. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

a) apresentar-se vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho físico ou virtual, evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional da CONTRATANTE ou que ofenda o senso comum de moral e bons costumes;

b) respeitar todos os servidores, funcionários e colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo;

c) atuar no estabelecimento da CONTRATANTE com urbanidade e cortesia.

d) manter o ambiente limpo e organizado;

e) deverá entregar os documentos solicitados preferencialmente na forma digital, com vistas a evitar ou reduzir o uso de papel e impressão, em atendimento ao Art. 9º da Política de Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010);

f) as configurações de hardware e software deverão ser realizadas visando alto desempenho com a utilização racional de energia, evitando-se a sobrecarga de equipamentos ou dispositivos elétricos e eletrônicos;

g) utilizar de forma eficiente o espaço de armazenamento virtual e oferecer o máximo de desempenho de processamento com o menor impacto ou comprometimento da capacidade de processamento dos recursos tecnológicos da CONTRATANTE;

h) Todos os documentos e relatórios deverão ser produzidos em língua portuguesa, salvo quando autorizado pela CONTRATANTE.

4.10.2. Os relatórios de atividades executadas deverão ser apresentados em formato digital.

4.10.3. A CONTRATADA deverá apresentar comprovação de adoção de prática sustentável em suas operações.

4.11. Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.11.1. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da CONTRATANTE.

4.11.2. Os profissionais da CONTRATADA deverão atuar no ambiente tecnológico do MCTI, incluindo eventuais mudanças para outras ferramentas, tecnologias ou versões que vierem a ser adotadas pelo MCTI durante a vigência do contrato, sem ônus para o CONTRATANTE.

4.11.3. Os requisitos de arquitetura tecnológica estão presentes na descrição do ambiente de tecnologia da informação.

4.11.4. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela CONTRATANTE. Caso não seja autorizada, é vedado à CONTRATADA adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela CONTRATANTE.

4.12. Requisitos de Projeto e de Implementação

4.12.1. De acordo com o art. 16, inciso II, alínea “b” da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, os Requisitos de Projeto e de Implementação estabelecem o processo de desenvolvimento de software, técnicas, métodos, forma de gestão, de documentação, dentre outros.

4.12.2. A CONTRATADA deverá alimentar e manter atualizada toda a documentação gerada em decorrência da execução do contrato, inclusive rotinas e relatórios técnicos e gerenciais.

4.12.3. Para execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, a CONTRATADA deverá contemplar todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2224

de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.

4.12.4. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pelo MCTI, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos do MCTI ou outra por ele indicada no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

4.12.5. O MCTI poderá, a seu critério, alocar servidor(es) para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.

4.12.6. Todo processo, serviço, base de dados, aprendizado e afins produzidos em decorrência da prestação dos serviços deverá gerar documentação técnica por parte da CONTRATADA e que será de propriedade do MCTI.

4.12.7. A Contratada deverá manter, evoluir e propor novos serviços de infraestrutura em TI a serem automatizados durante a vigência contratual. A automação dos serviços deverá observar a listagem de atividades do catálogo de serviços do MCTI.

4.12.8. Os serviços deverão observar integralmente as condições listadas no item 6. Modelo de execução do contrato.

4.13. Requisitos de Implantação

4.13.1. Antes do início da prestação dos serviços deverá ser estabelecido o conjunto de procedimentos e scripts de atendimento que serão adotados, contendo o detalhamento das atividades na operação dos equipamentos e execução dos serviços do MCTI. Este documento deverá apresentar os procedimentos para cada equipamento ou serviço.

4.13.1.1. A documentação da Base de conhecimento já gerada pelo MCTI poderá ser utilizada, desde que esteja ou seja atualizada.

4.13.1.2. O MCTI poderá propor alterações nos procedimentos estabelecidos a qualquer tempo, com o objetivo de melhorar o desempenho dos equipamentos e dos sistemas.

4.13.2. Após o efetivo início da prestação dos serviços, serão estabelecidas “metas iniciais” a serem cumpridas, de forma a permitir ajustes específicos e estabilização do processo, conforme disposto na Portaria SGD/MGI Nº 1.070, de 01 de junho de 2023.

4.13.3. Todas soluções (Automação por URA e Telefone 0800, Observabilidade e Visibilidade de Rede - Monitoramento), necessárias para a prestação de serviços, objeto desta contratação, deverão ser implantadas e/ou administradas pela CONTRATADA.

4.13.4. De acordo com o art. 16, inciso II, alínea “c” da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, os Requisitos de Implantação definem o processo de disponibilização da solução em ambiente de produção, dentre outros.

4.13.5. Os serviços deverão observar integralmente as condições listadas no item 5. Modelo de execução do objeto.

4.14. Requisitos de Garantia Técnica e Manutenção

4.14.1. O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, acontecerá enquanto durar o presente contrato e se estenderá por no mínimo 90 (noventa) dias, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do encerramento definitivo do mesmo.

4.14.2. A CONTRATADA deve assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do fornecimento dos serviços contratados, zelando por sua disponibilidade e pela aderência aos requisitos de qualidade e aos Níveis Mínimos de Serviço exigidos – o que inclui a necessidade de cumprir tempos de resposta a incidentes e de soluções de problemas nos ambientes gerenciados.

4.14.3. O Contratado garantirá a disponibilização dos serviços prestados durante toda a vigência do Contrato. Nesse período o Contratado se obriga a corrigir quaisquer defeitos nos produtos e serviços

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2225

executados. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a imperfeições percebidas num serviço contratado, ausência de artefatos obrigatórios e qualquer outra ocorrência que impeça o andamento normal dos serviços contratados.

4.14.4. Para o desempenho das atividades de garantia, o Contratado estará sujeita aos mesmos níveis mínimos de serviço previstos neste Termo de Referência, bem como aos demais termos contratuais, mantida a condição de que os artefatos sob garantia não tenham sido alterados desde sua disponibilização.

4.14.5. Caberá o Contratado, durante toda a vigência do Contrato, e por 90 (noventa) dias após o seu término, realizar todas as correções decorrentes dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação da solução, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em razão das especificações feitas pelo CONTRATANTE.

4.14.5.1. As glosas decorrentes de demandas em garantia abertas no período supracitado de 90 (noventa) dias subsequentes ao término do contrato poderão ser aplicadas às faturas ainda não liquidadas ou da caução apresentada como garantia pelo Contratado.

4.15. Requisitos de experiência Profissional e Formação da equipe

4.15.1. Nesse modelo de contratação, conforme artigo 5º da IN 94/2022, é vedado estabelecer vínculo de subordinação com funcionário de empresa prestadora de serviço terceirizado, visto que:

4.15.1.1. Não se requer a exclusividade, pois não há óbice ao compartilhamento de qualquer profissional com outros contratos que porventura o fornecedor de serviço possua.

4.15.1.2. Considerando que não se trata de mão de obra exclusiva não haverá nenhum controle de frequência ou de número de horas de presença nas dependências do Ministério.

4.15.1.3. Não haverá qualquer relação de subordinação funcional, hierárquica ou jurídica entre os profissionais da equipe da empresa CONTRATADA e o Ministério.

4.15.1.4. A prestação de serviço não é baseada em horas de serviço ou postos de trabalho alocados.

4.15.1.5. É de inteira responsabilidade da empresa CONTRATADA a alocação, o quantitativo e o deslocamento dos profissionais empregados na prestação de serviço, inclusive quanto às despesas de passagem, hospedagem, bem como demais custos operacionais indiretos decorrentes.

4.15.2. Para a execução do objeto da pretensa contratação, considera-se necessário que a equipe técnica da CONTRATADA satisfaça alguns requisitos de experiência profissional. Dadas a complexidade do serviço a ser prestado e o nível de conhecimento exigido para as atividades afetas a tecnologia da informação, é intuitivo afirmar que maior grau de experiência irá resultar em melhores níveis de serviços prestados. É possível ainda que se observe ganhos de produtividade, com consequente redução de custos, e não incorrer no consagrado "paradoxo lucro- incompetência" (Acórdão 1.558/2003-TCU-Plenário).

4.15.3. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos na tabela subsequente:

CATEGORIA DE SERVIÇO	CBO	PERFIL PROFISSIONAL DE REFERÊNCIA	ATUAÇÃO	EQUIPE SUGERIDA
Gerenciamento de Serviços de TIC	1425-5 1425-15	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais alocados no monitoramento, controle e operação da infraestrutura de TIC, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações dessa equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de infraestrutura de TIC, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de operações na infraestrutura de TIC. **Experiência mínima de 05 (cinco) anos na gestão de serviços utilizando boas práticas da Biblioteca ITIL.** **Certificações obrigatórias: ITIL v4 Managing Professional, ISO**	1

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2226

			/IEC 27.002 FOUNDATION e ISO/IEC 20.000 FOUNDATION. **Certificações desejadas: Cobit 5 e certificação PMP®**	
Sustentação e evolução de Infraestrutura para Aplicações e Sistemas Operacionais e Governança	2123-15	Administrador de Sistemas Operacionais Linux (Sênior)	Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração de sistema operacionais de servidores de dados. Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de containers. Responsável pela adequada operação, desempenho e uso racional de recursos utilizados pelos softwares básicos, orquestradores de containers e virtualizadores. **Experiência mínima de 05 (cinco) anos na administração de containers, servidores de aplicação, e administração de sistemas operacionais, Linux Red Hat, Cent OS, Ubuntu dentre outros.** **Certificações obrigatórias: LPIC-2 ou superior e ITIL v4 FOUNDATION** **Certificações desejadas: Devops**	1
	2123-15	Administrador de Sistemas Operacionais Linux (Pleno)	Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração de sistema operacionais de servidores de dados. Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de containers. Responsável pela adequada operação, desempenho e uso racional de recursos utilizados pelos softwares básicos, orquestradores de containers e virtualizadores. **Experiência mínima de 03 (três)anos na administração de containers, servidores de aplicação, e administração de sistemas operacionais, Linux Red Hat, Cent OS, Ubuntu dentre outros.** **Certificação obrigatórias: LPIC-1 ou superior e ITIL v4 FOUNDATION** **Certificações desejadas: Devops**	1
	2123-15	Administrador de Sistemas Operacionais Microsoft (Sênior)	Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração de sistema operacionais de servidores de dados. Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de containers. Responsável pela adequada operação, desempenho e uso racional de recursos utilizados pelos softwares básicos, orquestradores de containers e virtualizadores. **Experiência mínima de 05 (cinco) anos na administração de sistemas operacionais, servidores de aplicação, e administração de ambientes Microsoft e Mensageria.** **Experiência mínima de 04 (quatro) anos em Soluções Microsoft 365.** **Certificações obrigatórias: MCSE: Cloud Platform and Infrastructure certification ou equivalente e ITIL v4 FOUNDATION.**	1
	2123-15	Administrador de Sistemas Operacionais Microsoft (Pleno)	Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração de sistema operacionais de servidores de dados. Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de containers. Responsável pela adequada operação, desempenho e uso racional de recursos utilizados pelos softwares básicos, orquestradores de containers e virtualizadores. **Experiência mínima de 03 (três) anos na administração de sistemas operacionais do tipo servidor, para ambientes Windows e ferramentas de colaboração Microsoft.** **Experiência mínima de 02 (dois) em Soluções Microsoft 365.** **Certificações obrigatórias: Microsoft Azure Administrator AZ-104 ou equivalente/superior e ITIL v4 FOUNDATION**	1
			Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração de sistema operacionais de servidores de dados. Presta serviços de	

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2227

	2123-15	Administrador de Sistemas Operacionais Virtualização (Sênior)	configuração, instalação e ampliação de ambientes de containers . Responsável pela adequada operação, desempenho e uso racional de recursos utilizados pelos softwares básicos, orquestradores de containers e virtualizadores. **Experiência mínima de 05 (cinco) anos na administração de ambientes virtualizados utilizando Plataforma VMWare.** **Certificação obrigatórias: VMWare VCP-6 ou superior /equivalente e ITIL v4 FOUNDATION** **Certificações desejadas: LPIC-2**	1
Armazenamento e Backup	2124-20	Analista de Suporte Computacional (Sênior)	Profissional atuante em nível 3 em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados. Presta serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado. Atua também no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de servidores de arquivos, de impressão e de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos. **Experiência mínima de 05 (cinco) na administração de solução de armazenamento Huawei e NetApp.** **Certificações obrigatórias: ITIL v4 FOUNDATION.** **Certificações ou Cursos desejados: Huawei Certified ICT Professional e da NetApp.**	1
	2124-20	Analista de Suporte Computacional (Sênior)	Profissional atuante em nível 3 em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados. Presta serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado. Atua também no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de servidores de arquivos, de impressão e de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos. **Experiência mínima de 05 (cinco) na administração de software de backup NetBackup ou outra solução que venha ser adotada pelo MCTI.** **Certificações obrigatórias: ITIL v4 FOUNDATION.**	1
	2123-5	Administrador de Banco de Dados - (Sênior)	Profissional responsável pela administração, operação, gerenciamento, otimização e monitoramento dos recursos de banco de dados. Presta serviços de gerenciamento dos esquemas de banco de dados, alocação e administração de recursos físicos e lógicos, realiza dimensionamentos e prospecções de uso, monitora incidentes e promove adequações, aprimoramentos e expansão dos recursos. Pode atuar na análise de dados propondo padrões e assegurando a normalização e melhor uso dos recursos para armazenamento e utilização de dados corporativos. **Experiência mínima de 05 (cinco) anos na administração de banco de dados com tecnologia SQL Server, PostgreSQL e MySql.** **Certificações obrigatórias: DP-300: Administering Microsoft Azure SQL Solutions e ITIL v4 FOUNDATION**	1

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2228

Sustentação e evolução de Banco de Dados	2123-5	Administrador de Banco de Dados - (Pleno)	Profissional responsável pela administração, operação, gerenciamento, otimização e monitoramento dos recursos de banco de dados. Presta serviços de gerenciamento dos esquemas de banco de dados, alocação e administração de recursos físicos e lógicos, realiza dimensionamentos e prospecções de uso, monitora incidentes e promove adequações, aprimoramentos e expansão dos recursos. Pode atuar na análise de dados propondo padrões e assegurando a normalização e melhor uso dos recursos para armazenamento e utilização de dados corporativos. **Experiência mínima de 04 (quatro) anos na administração de banco de dados com tecnologia SQL Server, PostgreSQL e MySql.** **Certificações obrigatórias: DP-900: Microsoft Azure Data Fundamentals e ITIL v4 FOUNDATION**	1
Conectividade e Comunicação	2124-20	Analista de Redes e de Comunicação de Dados (Sênior)	Profissional que atua na intercomunicação de redes locais e de longa distância, com ou sem fio, assegurando a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, bem como no aprimoramento e funcionamento adequados dos ativos de redes. Presta serviços de execução, aprimoramento e manutenção dos projetos de redes, além da configuração e otimização de recursos de interconexão de dados. **Experiência mínima de 05 (cinco) anos na administração de rede de dados com dispositivos Huawei, HPe/3Com, Extreme e GPON.** **Certificação obrigatória: Cyber network e ITIL v4 FOUNDATION**	1
	2124-20	Analistas de Governança - Analista de suporte computacional (Sênior)	Profissional responsável pela observância e implementação das recomendações das práticas ITIL V4. Será responsável por apoiar o desenho, a documentação, a implantação e a melhoria contínua dos processos inerentes às melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TIC. Realizar o apoio a gestão e a verificação da implementação na ferramenta de ITSM de todos os processos de automação que envolvem a TI e outras áreas do órgão. Será responsável pela operação, implementação, configuração da ferramenta ITSM. **Experiência mínima de 05 (cinco) anos no Gerenciamento de Processos, modelagem de processos e governança de TI, de gestão de qualidade e documentação técnica, acompanhamento e validação de indicadores de serviços.** **Administração e gerenciamento do Portal de Atendimento ao usuário (ITSM).** **Certificação obrigatória: COBIT 5 ou superior, ISO/IEC 20.000 e ITIL v4 Managing Professional.**	1
	2124-20		Profissional responsável pela observância e implementação das recomendações das práticas ITIL V4. Será responsável por apoiar o desenho, a documentação, a implantação e a melhoria contínua dos processos inerentes às melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TIC. Realizar o apoio a gestão e a verificação da implementação na ferramenta de ITSM de todos os processos de automação que envolvem a TI e outras áreas do órgão. Será responsável pela operação, implementação, configuração da ferramenta ITSM.	1

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2229

Governança e Automação		Analistas de Governança - Analista de suporte computacional (Pleno)	**Experiência mínima de 02 (dois) anos no Gerenciamento de Processos, modelagem de processos e governança de TI, de gestão de qualidade e documentação técnica, acompanhamento e validação de indicadores de serviços.** **Administração e gerenciamento do Portal de Atendimento ao usuário (ITSM).** **Certificação obrigatória: ISO/IEC 20.000 e ITIL v4 Foudantion**	
	2124-15	Analista de Sistemas de Automação (Sênior)	Profissional responsável por assegurar a utilização adequada de soluções de integração (CI) ou de entrega contínua (CD). Pode atuar como arquiteto de soluções e propor, projetar, executar e aprimorar arquiteturas de soluções necessárias à manutenção e melhoria das operações na infraestrutura de TIC. Pode atuar também como arquiteto de computação em nuvem, ou ainda como arquiteto de soluções híbridas. **Experiência mínima de 05 (cinco) anos na execução de rotinas de automação de atividades operacionais para ambientes Windows.** **Certificação obrigatória: MCSE: *Cloud Platform and Infrastructure certification* ou equivalente e ITIL v4 FOUNDATION** **Conhecimentos obrigatórios: System Center Orchestrator, Dagster, Prefect e Simon.** **Conhecimento desejável: Chatbot cognitivo, Microsoft TEAMS, Whatsapp For Business API, entre outras. Conhecimento na execução de rotinas de automação de atividades operacionais para ambientes Linux.**	1
Segurança de TIC	2123-20	Administrador em Segurança da Informação (Sênior)	Profissional responsável por assegurar a prestação de serviços de segurança da informação, incluindo o monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantação e monitoramento de controles de segurança, realização dos diferentes testes e inspeções de segurança. presta serviços de controle de segurança preventivo e reativo relacionado aos diferentes ativos da infraestrutura, bem como apoia na implementação das ações técnicas previstas na política de segurança. **Experiência comprovada de no mínimo 05 (cinco) anos para Gerenciamento de firewall de rede, IDS/IPS, WAF, VPN, Proteção de ativos de rede, ferramentas de análise de vulnerabilidade.** **Certificações obrigatórias: EXAM 101 - Application Delivery Fundamentals (F5), ISO 27001 - EXIN, Cyber Security e ITIL v4 FOUNDATION.**	1
Visibilidade de Serviços de TIC	3133-05 3133-10	Técnico de Rede (Telecomunicações) (Sênior)	Profissional atuante no monitoramento, configuração, manutenção e otimização de recursos de telecomunicações de dados, áudio e vídeo. Atua também na integração e garantia do desempenho de redes de telecomunicações, centrais de comutação e integração a serviços de telefonia digital. **Experiência comprovada de, no mínimo, 03 (três) anos em atividades de monitoramento, acompanhamento de SLA, indicadores e metas.** **Certificações obrigatórias: Zabbix Certified User (ZCU), ISO/IEC 27.002 FOUNDATION e ISO/IEC20.000 e ITIL v4 FOUNDATION**	8
			Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais técnicos de suporte e de manutenção, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e	

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2230

Suporte ao Usuário	1425-30	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	planejando operacionalmente as ações da equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário, fornecimento de informações táticas e operacionais e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário. **Experiência mínima de 05 (cinco) anos na gestão de serviços utilizando boas práticas da Biblioteca ITIL.** **Certificações obrigatórias: ITIL v4 CDS - Create, Deliver & Support e ISO/IEC 27.002 FOUNDATION e ISO/IEC 20.000 FOUNDATION.** **Certificações desejadas: Cobit 5 e certificação PMP®**	1
	3172-10	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação (Sênior)	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1) prestando suporte ao usuário, orientando-os na utilização de hardwares e softwares. Pode atuar no monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC. **Experiência comprovada de, no mínimo, 03 (quatro) anos em atendimento aos usuários de TIC, suporte à dispositivos com sistemas Microsoft, Linux e dispositivos móveis IOS e Android, configuração de impressoras e manutenção de pacote office.** **Certificações obrigatórias: ITIL v4 FOUNDATION e ISO/IEC 27.002 FOUNDATION, ISO/IEC 20.000** **FOUNDATION e Microsoft 365 Certified: Administrador Associado de Desktop Moderno.**	6
	3172-10	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação (Sênior)	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 2) prestando suporte ao usuário, orientando-os na utilização de hardwares e softwares. Pode atuar no monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC. **Experiência comprovada de, no mínimo, 04 (quatro) anos em atendimento aos usuários de TIC, suporte à dispositivos com sistemas operacionais Microsoft, Linux e dispositivos móveis IOS e Android. Montagem e Configuração de microcomputadores. Demais atividades de Nível 2.** **Certificações obrigatórias: ITIL v4 FOUNDATION e ISO/IEC 27.002 FOUNDATION, ISO/IEC 20.000 FOUNDATION e Microsoft 365 Certified: Administrador Associado de Desktop Moderno.** **Conhecimento desejado: Soluções Microsoft 365**	9
	3133-05 3133-10	Técnico de Rede (Telecomunicações) (Pleno)	Profissional atuante no monitoramento, configuração, manutenção e otimização de recursos de telecomunicações de dados, áudio e vídeo. Atua também na integração e garantia do desempenho de redes de telecomunicações, centrais de comutação e integração a serviços de telefonia digital. **Experiência comprovada de, no mínimo, 04 (quatro) anos em acompanhamento, configuração e montagem de sala de videoconferência. Conhecimento em telefonia com tecnologia VOIP.** **Certificações obrigatórias: ITIL v4 FOUNDATION e ISO/IEC 27.002 FOUNDATION, ISO/IEC 20.000 FOUNDATION e Microsoft 365 Certified: Administrador Associado de Desktop Moderno.**	2

Tabela 2 - Perfil Profissional

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2231

4.15.4. Uma prática comum do mercado é definir para os perfis profissionais tipos de profissionais com base na qualificação e experiência. É comum a atribuição do tipo de profissional nas categorias: júnior, pleno ou sênior. No mercado de TI não é diferente, e, desta forma, a **Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 01 de junho de 2023** também adotou a mesma definição de tipos de profissionais, conforme segue:

> ***"Profissional Júnior****: adequado para exercer atividades de menor complexidade e que exigem menor experiência ou qualificação profissional. Geralmente, não apresenta autonomia para tomadas de decisão operacional;*
>
> ***Profissional Pleno****: adequado para exercer atividades com um maior grau de complexidade, que requerem uma capacidade maior de análise crítica e resolução de problemas, além de exigir maior experiência ou qualificação profissional;*
>
> ***Profissional Sênior****: adequado para exercer atividades com grau elevado de complexidade e criticidade, e que requer experiência e qualificação profissional diferenciada;(...)*
>
> *10.6.* ***Definição de Experiência Profissional e Formação de Equipe***
>
> *10.6.1. Deve-se observar as características e requisitos de cada infraestrutura com vistas a definir os requisitos de experiência profissional necessários para assegurar a qualidade na prestação dos serviços, bem como a definição do tipo mais adequado de perfil profissional.*
>
> *10.6.2. A definição do tipo de profissional (júnior, pleno ou sênior) depende da natureza, criticidade e complexidade dos serviços a serem prestados no âmbito de cada órgão.*

4.15.5. A prestação de serviços objeto deste certame depende majoritariamente de profissionais técnicos e qualificados, conforme constata a **Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 01 de junho de 2023**. Portanto, é importante que as licitantes tenham a melhor compreensão possível da abrangência, complexidade e requisitos de entregas e níveis mínimos de serviços exigidos para que possam fazer o correto dimensionamento da equipe e alocações dos perfis e tipos profissionais adequados. A tabela apresentada acima, dispõe da equipe sugerida para a execução do Contrato.

4.15.6. O descumprimento total ou parcial dos "Requisitos de Formação de Equipe", descritos nesta seção, poderá ensejar a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência **(Item 7.6. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento).**

4.15.7. Todos os perfis profissionais deverão apresentar Diploma conclusão de nível superior reconhecido pelo MEC.

4.15.8. Outras habilidades podem ser propostas, em comum acordo entre as partes, em decorrência da prospecção de novas tecnologias.

4.15.9. A Experiência/Qualificação deverá ser comprovada após a assinatura do Contrato, no momento da entrega da documentação do profissional por meio de Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo profissional, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.

4.15.10. A formação, nos casos previstos neste Termo de Referência, deverá ser comprovada no momento da entrega da documentação do profissional por meio de Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC, ou pelo órgão competente para tanto no país de emissão do diploma.

4.15.11. Todos os profissionais deverão possuir as seguintes habilidades comportamentais:

a) comunicação clara e objetiva (oral e escrita);

b) capacidade de trabalho em equipe;

c) proatividade;

d) bom relacionamento interpessoal e profissional.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2232

4.15.12. Os conhecimentos técnicos e habilidades comportamentais serão avaliados por meio de monitoramento periódico do Indicador de Satisfação do Usuário com a Qualidade do Serviço, conforme descrito neste documento.

4.15.13. A comprovação dos requisitos de conhecimentos técnicos e habilidades poderá ser avaliada no período de alocação dos profissionais, antes da execução de cada Ordem de Serviço.

4.15.14. A CONTRATANTE poderá realizar entrevista estruturada ou semiestruturada com os profissionais que executarão os projetos para verificação dos conhecimentos técnicos mínimos exigidos para cada perfil.

4.15.15. A não comprovação dos conhecimentos técnicos mínimos exigidos implicará na recusa do profissional e na necessidade de o Contratado apresentar outro profissional, sem prejuízo dos prazos estabelecidos nas Ordens de Serviço.

4.16. Requisitos de Qualificação Técnica

4.16.1. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos serviços discriminados no Estudo Técnico Preliminar e Termo de Referência, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a sua devida prestação.

4.16.2. Qualificação Técnica operacional mínima exigida.

TIPO	ID	REQUISITOS
	01	A LICITANTE deverá apresentar **atestados de capacidade técnico operacional**, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove o desempenho de atividades compatíveis com as previstas no objeto da licitação e/ou fornecimento de ferramentas semelhantes aos especificados pelo Ministério.
	02	O(s) atestado(s) de capacidade técnico-operacional deverá(ão) conter: • Nome da empresa ou órgão que forneceu o atestado; • Descrição detalhada do serviço prestado; • Manifestação expressamente positiva acerca da qualidade dos serviços prestados pelo interessado; e • Endereço e identificação completos do responsável pela emissão do atestado com nome, função e telefone para solicitação de informações adicionais.
	03	Para comprovar requisitos como capacidade, quantidade e tecnologias utilizadas, a licitante poderá utilizar o somatório de atestados, desde que o período de comprovação seja concomitante com o prazo mínimo de 12 (doze) meses contínuos para serviços similares ao objeto desta contratação.
	04	No caso de atestado(s) fornecido(s) por empresa privada, não será(ão) aceito(s) aquele(s) emitido(s) pelo próprio interessado ou por empresa(s) pertencente(s) ao mesmo grupo empresarial, sendo considerado como pertencente (s) ao mesmo grupo empresa(s) controlada(s) pela licitante ou que tenha(m), pelo menos, uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da(s) empresa(s) emitente(s) e da empresa licitante.
	05	Em linha com o Acórdão nº 1214/2013-Plenário do TCU, a licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da licitante e local em que foram prestados os serviços.
		A LICITANTE para fins de habilitação técnico-operacional deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnico-operacional, que comprove(m) a execução de serviço similar ao especificado. Na descrição deverão

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2233

Qualificação técnico operacional	06	conter informações que permitam o entendimento dos trabalhos realizados, bem como aferir o grau de sua compatibilidade com o serviço licitado. Segue abaixo, os quantitativos mínimos relacionados a Evolução Operacional com atendimento remoto e presencial, que deverão ser comprovados por meio de atestado(s): • Implantação de melhores práticas relacionadas aos seguintes processos ITIL v3: Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberação e Implementação, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento do Catálogo de Serviço, e Gerenciamento de Nível de Serviço
	07	A LICITANTE para fins de habilitação técnico-operacional deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnico-operacional, que comprove(m) a execução de serviço similar ao especificado. Na descrição deverão conter informações que permitam o entendimento dos trabalhos realizados, bem como aferir o grau de sua compatibilidade com o serviço licitado. Segue abaixo, os quantitativos mínimos relacionados ao Serviço de Atendimento Técnico nível 1 com atendimento remoto, que deverão ser comprovados por meio de atestado(s): • Atendimento de Evolução Operacional – Nível 1 para ambiente com, no mínimo, 779 (setecentos e setenta e nove) usuários; • Administração de Central de Serviços de ambiente com, no mínimo, 779 (setecentos e setenta e nove) usuários; e • Implantação de plataforma *Omnichannel* com funções de URA, DAC, gravação, integração com WhatsApp e Microsoft Teams. Obs: Os quantitativos exigidos representam menos que 50% (cinquenta por cento) do tamanho do ambiente do Ministério (volume estimado em 1.559 usuários ativos no AD). Esse quantitativo refere-se aos usuários dos serviços do atendimento remoto, pelos canais de URA e *Chatbot* e AD.
	08	A LICITANTE para fins de habilitação técnico-operacional deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnico-operacional, que comprove(m) a execução de serviço similar ao especificado. Na descrição deverão conter informações que permitam o entendimento dos trabalhos realizados, bem como aferir o grau de sua compatibilidade com o serviço licitado. Segue abaixo, os quantitativos mínimos relacionados ao Serviço de Atendimento Técnico nível 2 com atendimento remoto e presencial, que deverão ser comprovados por meio de atestado(s): • Atendimento presencial – Nível 2 para ambiente com, no mínimo, 779 (setecentos e setenta e nove) usuários de TIC. • Implantação, administração e utilização de solução de acesso remoto para atendimento aos usuários de TIC com, no mínimo, 779 (setecentos e setenta e nove) usuários solicitantes. Observação: Os quantitativos exigidos representam menos que 50% (cinquenta pro cento) do tamanho do ambiente do Ministério (volume estimado em 1.559 usuários ativos no AD).
		A LICITANTE para fins de habilitação técnico-operacional deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnico-operacional, que comprove(m) a execução de serviço similar ao especificado. Na descrição deverão conter informações que permitam o entendimento dos trabalhos realizados, bem como aferir o grau de sua compatibilidade com o serviço licitado. Segue abaixo, os quantitativos mínimos relacionados ao Serviço de Suporte técnico especializado em TIC (nível 3), presencial e remoto - Especialização: redes e Comunicações Integradas, Servidores, Banco de Dados, Armazenamento e Backup, Segurança, Virtualização e Nuvem, por meio de equipe mínima ideal, que deverão ser comprovados por meio de atestado(s): • Administração de rede Wi-Fi com o gerenciamento de no mínimo 50 (cinquenta) Access Point; • Administração de rede Wi-Fi com no mínimo 1 (uma) controladora; • Administração de tecnologias Microsoft DHCP e DNS; • Administração de servidores com sistema operacional Windows Server 2008 R2 ou superiores;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2234

	09	• Administração de ambiente com no mínimo 40 Switches de acesso; • Administração de ambiente virtualizado com VMware ESXi e Vcenter Server; • Administração de switches core; • Administração de servidores com sistema operacional Linux; • Administração de solução de correio eletrônico Microsoft Exchange MOffice 365; • Administração do Microsoft Office 365; • Administração de central telefônica VoIP; • Administração de Ambiente Computacional com, no mínimo 2 (duas) unidades de storage; • Administração de Servidores Hiperconvergentes; • Administração de Cluster de Containers; • Administração de ambiente com práticas DevOps; • Administração de Ambiente Computacional com os sistemas gerenciadores de bases de dados Microsoft SQL Server 2008 R2 ou superior, MySQL, PostgreSQL e soluções do tipo NoSQL (Ex: Apache Cassandra e MongoDB); • Administração de Ambiente Computacional com as tecnologias Microsoft IIS, PHP, JBoss, Apache Tomcat e Apache HTTPD; • Administração de Ambiente Computacional com Microsoft SharePoint (Office 365); • Administração de solução de segurança de endpoint corporativo; • Administração de Anstispam corporativo; • Administração de solução UTM (Unified Threat Management); • Administração de ferramenta de Visibilidade de Infraestrutura de TIC Zabbix e Grafana para no mínimo 300 itens de configuração (storage, switch, servidor, firewall, access point, etc) em regime 24x7x365; • Disponibilização, adequação, implantação de processos automatizados de atendimento com utilização de componentes tecnológicos (System Center - Orchestrator ou ferramentas similares);

Tabela 3 - Requisitos de Qualificação Técnica

4.16.3. A critério da Administração poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações objetivas sobre o serviço prestado. Se for encontrada divergência entre o especificado nos atestados ou certificados de capacidade e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no presente processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

4.16.4. A CONTRATADA, além dos documentos de habilitação jurídica, deverá apresentar os atestados requeridos, conforme tabela acima.

4.17. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.17.1. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde o CONTRATANTE é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.

4.17.2. A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento do MCTI.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2235

4.17.2.1. Caso não exista ou estejam desatualizados, a CONTRATADA deverá providenciar sua criação/atualização.

4.17.3. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela CONTRATANTE.

4.17.4. A Ordem de Serviço indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.17.5. Os chamados para a prestação dos serviços serão realizados por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC (ITSM), sendo seu registro inicial via portal de serviços, ligação 0800, assistente virtual inteligente (*Chatbot - web, WhatsApp e MS Teams*), aplicativo para dispositivo móvel (*android* e iOS). Qualquer um dos canais citados poderá ser utilizado durante as tratativas das requisições e incidentes, com seus respectivos históricos devidamente registrados na ferramenta ITSM.

4.17.5.1. Os chamados locais, não possíveis de serem atendidos pelo Service Desk (atendimento de 1º nível) serão escalonados para o nível 2.

4.17.6. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 8 horas por dia e 5 dias por semana de maneira eletrônica e 8 horas por dia e 5 dias por semana por via telefônica.

4.17.7. A execução do serviço deve ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à CONTRATANTE.

4.17.8. Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos Serviços de TIC, sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.

4.17.9. Ao executar as atividades, a futura CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, e também nas bases de conhecimento e de configuração dos ativos de TIC.

4.17.10. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e documentação definidos pelo CONTRATANTE.

4.17.11. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis mínimos de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados em uma base de dados fornecida pela CONTRATADA, a qual será utilizada para obter informações, dados e indicadores para a emissão de relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao MCTI.

4.17.12. No que couber, na execução dos serviços a CONTRATADA deve manter observância às políticas, regulamentações, especificações técnicas e orientações definidos pelos padrões de GOVERNO.

4.17.13. Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL v3 e v4 e COBITv5.

4.18. Vistoria Técnica

4.18.1. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 09 horas às 17 horas no Edifício SEDE do MCTI localizado na Esplanada dos Ministérios, Bloco E, Sala Subsolo CGTI. O agendamento poderá ser realizado com antecedência mínima de (02 dias), junto a CGTI /MCTI, por meio do telefone (61) 2033-8303.

4.18.2. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2236

4.18.3. A vistoria constitui importante insumo para a elaboração das propostas pelos LICITANTES, uma vez que os detalhes do ambiente tecnológico podem influenciar os custos envolvidos no fornecimento dos serviços. No ato da vistoria o LICITANTE receberá, dentre outras, informações sobre estrutura organizacional, competências e funcionamento da CGTI/MCTI, políticas corporativas de TI, normativos afetos a área e informações do processo de trabalho a ser utilizado, bem como o ambiente tecnológico sobre o qual os serviços serão executados e as restrições de segurança às quais estarão submetidas durante a execução do contrato. Adicionalmente, durante a vistoria, serão sanadas eventuais dúvidas sobre a infraestrutura e o ambiente da CGTI/MCTI.

4.18.4. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.18.5. Realizada a vistoria, será emitida uma Declaração de Vistoria Técnica, conforme modelo constante do Anexo VIII - Modelo de Vistoria Técnica, assinado por ambas as partes. A Declaração de Vistoria Técnica comprovará que a empresa tomou ciência de todas as informações necessárias para a execução do objeto em questão, e que vistoriou o ambiente tecnológico do MCTI.

4.18.6. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes. O MCTI disponibiliza em seu Anexo IX - Termo de declaração de desistência de Vistoria Técnica a ser emitido a empresas que abrirem mão da realização da Vistoria, sendo a sua apresentação no Processo licitatório obrigatório.

4.19. Sustentabilidade

4.19.1. A CONTRATADA deverá adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, no que couber, conforme disposto no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, devendo atender principalmente os seguintes requisitos:

4.19.1.1. Aumento da eficiência energética.

4.19.1.2. Redução do consumo de papel, recursos de impressão e outros insumos não renováveis.

4.20. Indicação de marcas ou modelos (41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021)

4.20.1. Não se aplica.

4.21. Da vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço

4.21.1. Não se aplica.

4.22. Da exigência de carta de solidariedade

4.22.1. Não se aplica.

4.23. Subcontratação

4.23.1. Não é admitida a subcontratação total ou parcial do objeto contratual, pois no âmbito da contratação da presente solução não se prevê a demanda da atuação de diferentes empresas ou segmentos na implementação dos serviços em um mesmo contrato, uma vez que não se trata de serviços de elevada complexidade que necessite da subcontratação de outros serviços acessórios ao objeto principal.

4.24. Da Verificação e amostra do Objeto

4.24.1. Será realizada, caso necessário, verificação de amostra do objeto para averiguar se a Solução de TIC apresentada pela Licitante detém os requisitos mínimos necessários para realização dos serviços a serem contratados, de acordo com as funcionalidades, procedimentos e critérios objetivos descritos neste Termo de Referência e documentos acessórios.

4.25. Garantia da contratação

4.25.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no **percentual de 5% do valor contratual**, conforme regras previstas no contrato.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2237

4.25.1.1. No caso de seguro-garantia sua apresentação deverá ocorrer, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.25.1.2. A garantia nas modalidades caução e fiança bancária deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

4.25.2. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

4.26. Requisitos de comprovação de atendimento aos indicadores e de entregáveis

4.26.1. Para fins de comprovação de atendimento periódico aos indicadores e entrega de relatórios solicitados nesta contratação, os pontos apresentados na tabela abaixo, devem ser entregues/apresentados:

ID	DESCRIÇÃO
01	Os artefatos listados abaixo devem ser entregues formalmente o Ministério até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao mês de prestação dos serviços: a) Relatório Gerencial com proposta de melhorias dos serviços contendo resultados das ações de gestão de serviços de TIC, análise de tendências e prospecção de oportunidades para melhoria contínua do ambiente. b) Relatório Técnico de Atividades - Deverá conter o resultado dos indicadores de serviço do mês de referência. Tal informação servirá de insumo para avaliação dos serviços realizados e dos indicadores alcançados no período; c) Relatório de análise e diagnóstico de causa raiz dos problemas identificados pela visibilidade operacional; d) Relatório contendo informações referentes a cada um dos processos/funções ITIL Implantados e em uso durante a prestação dos serviços; e) Relatório de volumetria de chamados divididos por grupos: nível de atendimento, solucionadores, tipo de serviços (Ex. Os Top 10) e responsáveis. Contendo ainda gráfico de evolução e volumetria de chamados de acordo com os grupos informados; f) Relatório gerencial e estatísticos das atividades de mudanças, contendo informações como a quantidade de mudanças implementadas, as indisponibilidades decorrentes das mudanças programadas, entre outros aspectos relevantes; g) Relatório com os indicadores de serviço e NMSE dos atendimentos do período e ações corretivas a serem adotadas; e h) Pesquisa de Satisfação dos Usuários para os atendimentos remoto, presencial e de Sustentação do ambiente; i) Outros relatórios podem ser solicitados a qualquer tempo a critério do MCTI.
02	Atualizar o banco de dados de gerência de configuração do Ministério com informações inerentes à área. Devendo apresentar evidências, por meio de relatório que deverá ser entregue mensalmente, até o 5º dia útil, comprovando a condição de atualizadas.
03	Atualizar os artigos da base de conhecimento, inerentes à área. Garantindo que estejam atualizados, confiáveis, funcionais e úteis aos usuários e atendentes. Devendo apresentar evidências, por meio de relatório que deverá ser entregue mensalmente, até o 5º dia útil, comprovando a condição de atualizadas.
04	A empresa CONTRATADA deverá entregar mensalmente, até o 5º dia útil, os relatórios que comprovem os índices e metas definidas neste documento.
	Para as chamadas telefônicas, será possível o atendimento automático através de URA, fornecida, programada e disponibilizada pela empresa CONTRATADA. Nesse caso, a chamada não poderá ultrapassar 30 segundos para ser atendida automaticamente e as respostas audíveis programadas não poderão extrapolar 40 segundos, de forma que, em até 60 segundos, o usuário demandante tenha sua ligação atendida. As chamadas atendidas após 30 segundos, contarão como atrasos de atendimento no "NMS 30 segundos".

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2238

05	A unidade deverá possuir identificador de chamadas e após transcorridos os 30 segundos, sem que o usuário tenha sido atendido, em caso de abandono da ligação (usuário desistir da espera), a central de atendimento fica obrigada a retornar a ligação em até 2 minutos. Cada chamada abandonada após os 30 segundos será denominada CA30s e aquelas não retornadas em até 2 minutos contarão como Efetivo Abandono de Chamada (EAC). Todos os relatórios demonstrativos do índice aferidos deverão ser apresentados pela empresa CONTRATADA junto com a apresentação de faturamento. Os fiscais do contrato deverão ter acesso aos relatórios a qualquer tempo sem prévia comunicação ou autorização de forma a permitir a efetiva fiscalização. O período default de verificação será mensal, mas a ferramenta de relatórios deverá ser capaz de extrair relatórios em períodos parametrizáveis de, pelo menos, intervalos compreendidos entre 1 dia e 1 ano. Todas as ligações de atendimento da central de serviços, sejam ativas ou passivas, deverão ser gravadas e as gravações disponibilizadas para os Fiscais e Gestores do Contrato. A ferramenta de gravação deverá ser capaz de relacionar a chamada gravada com algum parâmetro que permita a sua rápida localização no universo de chamadas registradas. O tempo mínimo de retenção das gravações deve ser de 1 ano, após decorrido o período de 1 ano, fica autorizado o expurgo da ligação.
06	Documentar trimestralmente informações de consumo de recursos, de modo a realizar o gerenciamento da capacidade do ambiente. O primeiro relatório deverá ser entregue para o Ministério imediatamente após a implantação e entrada em operação da ferramenta.
07	Mensalmente a empresa CONTRATADA deverá entregar relatórios de disponibilidade, capacidade, desempenho e sumário de alertas da infraestrutura (servidores e ativos de redes)
09	Os serviços críticos deverão ficar disponíveis, no mínimo, 99,7% ao mês. Eventuais indisponibilidades serão objeto de adequação de pagamento, ainda que atingida a meta de disponibilidade. O não atingimento da disponibilidade definida poderá dar causa a sanção.
10	Todos os serviços presentes no catálogo de serviços deverão possuir o procedimento operacional produzido ou atualizado, de acordo com o definido abaixo: • 10% dos procedimentos do catálogo, por item, devem estar documentados nos primeiros 30 dias da prestação de serviço; • Mais 20% documentados, decorridos 60 dias da prestação do serviço; • Mais 20% documentados, decorridos 90 dias da prestação do serviço; • Mais 20% documentados, decorridos 120 dias da prestação do serviço; • Mais 20% documentados, decorridos 150 dias da prestação do serviço.
11	Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os chamados e seus níveis de serviço, poderão ser atingidos gradualmente, de modo a permitir à empresa CONTRATADA realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido contratualmente. No entanto, deverá cumprir os seguintes limites: • Para o 1º (primeiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 70% dos resultados esperados nos níveis mínimos de serviço exigido; • Para o 2º (segundo) mês de execução: atingir, no mínimo, 80% dos resultados esperados nos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos; • Para o 3º (terceiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 90% dos resultados esperados nos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos; • Do 4º (quarto) mês de execução em diante: a empresa CONTRATADA deverá atingir 100% dos resultados esperados nos indicadores/níveis serviço e de qualidade exigidos.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2239

	Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

Tabela 4 - Comprovação de atendimento aos indicadores e de entregáveis

4.26.2. A gestão, a fiscalização do contrato e a avaliação da qualidade dos serviços se darão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de serviço, que comporão o Acordo de Níveis Mínimos de Serviço Esperado - NMSE entre a empresa CONTRATADA e o Ministério.

4.26.3. O nível de serviço indica a variação, considerada aceitável pelo Ministério, dos indicadores de atendimento.

4.26.4. A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela empresa CONTRATADA e os indicadores apurados pelo Ministério, configuram-se como não cumprimento do Acordo Mínimo de Nível de Serviço, devendo neste caso, ser aplicada a penalidade definida em cláusula específica do contrato.

4.26.5. Para cada serviço um conjunto de indicadores será aferido:

4.26.5.1. Considera-se para efeito de aferição dos serviços das solicitações e demandas o nível que a solicitação foi concluída, por exemplo: Uma solicitação iniciada no N1 e remetida ao N2 deverá ser concluída no N2 e será aferida no N2, respeitado os indicadores obrigatórios do N1.

4.26.5.2. Caso a empresa CONTRATADA não atenda aos indicadores mínimos de serviço, para efeito de aplicação de glosas, estas serão cumulativas limitadas a **20% do valor do respectivo serviço**.

4.26.5.3. Os indicadores são distintos por serviço, podendo a empresa CONTRATADA sofrer glosas cumulativamente caso não atinja os valores mínimos de níveis de serviços.

4.26.6. O Detalhamento dos Indicadores encontram-se dispostos nas tabelas constantes do **item 7, subitem 7.2.8**., deste Termo de Referência.

5. Modelo de execução do objeto

CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a reunião inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, informar a previsão das necessidades e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

5.1.2. Início da execução do objeto se dará em até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato.

5.1.3. A realização de reunião inicial, a ser registrada em ata, convocada pelo Gestor do Contrato com a participação da Equipe de Fiscalização do Contrato, da CONTRATADA e dos demais interessados por ele identificados, cuja pauta observará, pelo menos:

5.1.3.1. Apresentação do Preposto da empresa pelo representante legal da CONTRATADA:

5.1.3.1.1. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

5.1.3.2. Recebimento dos Termos de Compromisso e manutenção de sigilo e Termo de Ciência.

5.1.3.3. Recebimento das comprovações relacionadas aos perfis profissionais que serão utilizados pela CONTRATADA.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2240

5.1.3.4. Previsão das necessidades da CONTRATADA.

5.1.3.5. Repasse à CONTRATADA de conhecimentos necessários à execução dos serviços.

5.1.4. A CONTRATADA deverá apresentar Plano de Inserção e Plano de Execução, respectivamente, em até 3 (três) dias úteis após a Reunião Inicial de Alinhamento.

5.1.4.1. A CONTRATANTE deverá aprovar o Plano de Execução em até 2 (dois) dias da apresentação do mesmo pela CONTRATADA.

5.1.5. Em 90 dias após a assinatura contratual, será considerado o fim do período de estabilização e início da aplicação dos indicadores e metas de qualidade.

5.1.6. A fim de facilitar o entendimento das fases, segue quadro detalhado como o Cronograma de execução:

MARCO	Ação Prevista	Responsável
AC	Assinatura contratual (AC)	CONTRATADA e CONTRATANTE
AC + 5 dias úteis	Reunião inicial	CONTRATADA e CONTRATANTE
AC + 8 dias úteis	Plano de Inserção (*)	CONTRATADA
AC + 13 dias úteis	Plano de Execução (**)	CONTRATADA
AC + 15 dias úteis	Aprovação do Plano de Execução	CONTRATANTE
AC + 90 dias corridos	Fim do período de estabilização e início da aplicação dos indicadores e metas de qualidade.	CONTRATADA

Tabela 5 - Cronograma de execução

(*) Plano de Inserção – documento fornecido pela CONTRATADA que prevê as atividades de alocação de recursos (*) Plano de Inserção necessários para a CONTRATADA iniciar o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.

(**) Plano de Execução – documento elaborado pela CONTRATADA e aprovado pela CONTRATANTE que contém a definição dos procedimentos necessários e suficientes ao adequado fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação, por meio da definição dos principais procedimentos de execução contratual.

5.2. Rotinas de Execução

5.2.1. Esta etapa descreve, de forma detalhada os métodos, rotinas, etapas, tecnologias, procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho.

5.2.2. Em consonância com o art. 29 da Instrução Normativa SGD/ME n° 94 de 23 de dezembro de 2022, a equipe do CONTRATANTE responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato será composta por Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do Contrato.

5.2.3. A execução do contrato se dará inicialmente por demanda, a partir da emissão de Ordens de Serviço (OS) pelo CONTRATANTE, tendo como base o modelo disponível no **ANEXO I - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**, que poderá ser adaptado a critério do CONTRATANTE, em cada caso concreto.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2241

5.2.4. As Ordens de Serviços deverão ser formalizadas pelo Gestor do Contrato no próprio (SEI) ou sistema disponibilizado pela CONTRATADA que atenda ao MCTI.

5.2.5. O encaminhamento formal de demandas, a cargo do Gestor do Contrato, deverá ocorrer por meio de Ordens de Serviço conforme definido no Modelo de Execução do Contrato, e deverá conter, no mínimo:

5.2.5.1. A definição e a especificação dos serviços a serem realizados;

5.2.5.2. O volume estimado de serviços a serem realizados ou a quantidade de bens a serem fornecidos segundo as métricas definidas em contrato;

5.2.5.3. O cronograma de realização dos serviços, incluídas todas as tarefas significativas e seus respectivos prazos;

5.2.5.4. A identificação dos responsáveis pela solicitação na Área Requisitante da solução;

5.2.5.5. A estimativa de número de **ciclos executados** e o período de competência;

5.2.6. A Ordem de Serviço poderá ser aberta e faturada proporcionalmente aos dias do mês, possibilitando que a CONTRATANTE, a partir do segundo mês de contrato, consiga abrir OS compreendendo o 1º dia útil do mês e o último dia útil do mês. Essa excepcionalidade tem o objetivo de facilitar a gestão e fiscalização do contrato por parte da CONTRATANTE.

5.2.7. A(s) Ordem(ns) de Serviço(s) também deverá(ão) ser assinada(s) por Fiscais Requisitantes.

5.2.8. A CONTRATADA não poderá recusar a execução de nenhuma Ordem de Serviço, sob pena de incorrer em inexecução parcial. Porém, poderá questionar e solicitar adequações na Ordem de Serviço, desde que aderentes aos itens previstos, bem como ao contrato e a este Termo de Referência, para garantir a qualidade das entregas.

5.2.8.1. Caberá ao CONTRATANTE acatar ou não as requisições da CONTRATADA.

5.2.8.2. A CONTRATADA, caso necessário, terá o prazo de até 2 (dois) dias úteis, após a emissão da OS, para questionar ou solicitar adequações junto ao CONTRATANTE.

5.2.8.3. O CONTRATANTE analisará os questionamentos ou solicitações da CONTRATADA e, em acatando, providenciará as adequações necessárias na OS emitindo-a novamente.

5.2.9. Estando aceita a OS, a CONTRATADA está autorizada a iniciar a execução dos serviços.

5.2.10. As datas de início e término da execução dos trabalhos serão registradas na própria Ordem de Serviço.

5.2.11. Após a execução dos itens, a CONTRATADA deverá encaminhar os serviços/produtos ao CONTRATANTE.

5.2.12. A OS poderá ser replanejada a qualquer momento a critério do CONTRATANTE, fato que deverá ser formalmente registrado e comunicado, ensejando a devolução (reabertura) dos prazos para execução dos itens objeto de alteração.

5.2.13. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao CONTRATANTE quaisquer fatores que possam afetar a execução dos itens contratados, impactando os prazos ou a qualidade do produto a ser entregue, quer esses fatores sejam provocados por ela ou pelos órgãos e entidades envolvidos, antecipadamente à ocorrência dos efeitos. A falta dessa comunicação poderá, a critério do CONTRATANTE, implicar a não aceitação das justificativas.

5.2.14. Todos os trabalhos serão iniciados, executados, entregues e avaliados em função de Ordem de Serviço específica.

5.2.15. O processo de validação das entregas e das emissões dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo serão realizados conforme previsto no item **7.3. Critérios de aceitação** e na Instrução Normativa n° 94, de 23 de dezembro de 2022.

5.2.16. Os chamados de Suporte técnico deverão ser realizados através do sistema de ITSM.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2242

5.2.16.1. Outros métodos de registro de suporte técnico poderão ser utilizados a critério do CONTRATANTE, desde que estejam sincronizados com a ferramenta de ITSM.

5.2.17. A CONTRATANTE deverá reunir, ao menos, mensalmente com a CONTRATADA para análise dos chamados no suporte técnico. A CONTRATADA deverá fornecer relatório com os chamados abertos no período, causa-raiz do problema e se foi implementado solução definitiva ou solução de contorno. Em caso em que foram aplicadas soluções de contorno, deverá justificar o porque não foi possível a implementação da solução definitiva.

5.3. Local e horário da prestação de serviço:

5.3.1. Para solicitações que demandem atendimento presencial, a Contratada deverá prestar atendimento nos seguintes endereços:

ID DA UNIDADE ADMINISTRATIVA	CIDADE	ENDEREÇO	CEP	HORÁRIO DE ATENDIMENTO
Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação	Brasília - DF	Esplanada dos Ministérios, Bloco E - Asa Sul	70.067-900	Segunda a Sexta de 08h às 20h
Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação	Brasília - DF	Esplanada dos Ministérios, Bloco A - Asa Sul	70.044-900	
Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação	Brasília - DF	Setor Policial Sul, Quadra 03 Área 05	70.610-200	
Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação	Brasília - DF	SEPN 507 Norte - Asa Norte	70.740-522	

Tabela 6 - Local e horário de atendimento e endereços

5.3.2. Todos os deslocamentos das equipes que se fizerem necessários para o desenvolvimento das atividades contratadas serão de responsabilidade da CONTRATADA, através de meios que lhe convir.

5.4. Materiais a serem disponibilizados

5.4.1. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA, com exceção do Técnico em manutenção de equipamentos de informática N2 (suporte presencial), deverá disponibilizar aos seus funcionários, os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades necessárias, promovendo sua substituição quando for preciso, conforme segue-se:

5.4.1.1. Estação de trabalho e Notebooks.

5.4.1.1.1. Por questões de segurança, os equipamentos deverão ser utilizados de forma exclusiva para atender ao MCTI, seguindo todos os requisitos de segurança da informação.

5.4.1.2. Conectividade.

5.4.1.3. Softwares de escritório, de colaboração e demais ferramentas necessárias para as atividades laborais.

5.4.1.4. Acesso a VPN por funcionário alocado remotamente. Nesse caso, o CONTRATANTE poderá definir qual a melhor opção de VPN por questões de segurança.

5.4.1.5. Ferramentas de URA e Telefonia.

5.4.1.6. Materiais de consumo.

5.4.1.7. Os recursos tecnológicos que possibilitem o registro, via gravação de tela e via logs, de todas as interações realizadas pelo atendente no momento do atendimento para fins de auditoria.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2243

5.4.1.7.1. No atendimento remoto às estações de trabalho, o atendente somente poderá interagir com a máquina do solicitante após explicitamente autorizado por este no sistema.

5.4.1.8. Eventualmente, quando necessária a intervenção por parte dos Analistas contratados a CONTRATANTE disponibilizará os equipamentos.

5.4.2. Para o Suporte Nível 2 a CONTRATANTE fornecerá os equipamentos portáteis e/ou estações de trabalho a serem utilizadas pelas equipes de atendimento aos usuários nas dependências do MCTI, bem como os materiais:

5.4.2.1. Os testadores de cabos, pen drives, alicates de crimpagem, leitores de mídia USB, cases para discos rígidos, etc.

5.4.3. A disponibilização dos Materiais descritos nesta seção deverá ser realizada sem ônus adicional à CONTRATANTE.

5.4.4. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

5.5. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

5.5.1. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

5.5.1.1. A prestação dos serviços deverão ser realizados por período de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogável para até 10 anos, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração.

5.5.1.2. As Ordens de Serviços serão priorizadas após a reunião inicial em razão da manutenção dos serviços.

5.5.1.3. Os demais requisitos para o dimensionamento da Proposta estão descritos neste Termo de Referência e seus anexos.

5.6. Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

5.6.1 O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será de, no mínimo 3 (três) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

5.7. Forma de Continuidade do Negócio e transferência de conhecimento

5.7.1. A transferência de conhecimento objetiva, dentre outros, a internalização da expertise relacionada à automação dos serviços públicos com a utilização da solução tecnológica, de forma que a Administração esteja apta para inserir, modificar ou excluir serviços com autonomia.

5.7.2. Neste Termo de Referência a documentação técnica referente aos produtos entregues em cada item, a realização de reuniões, a execução de tarefas em conjunto contribuirão para a transferência de conhecimento e para a continuidade do negócio.

5.7.3. Visando atender aos requisitos de disponibilidade e a execução de procedimentos que garantam a adoção de medidas em caso de ocorrências de incidentes que ameacem o ambiente de infraestrutura no qual está hospedada a solução, e consequentemente as plataformas de serviços digitais, a empresa deverá estabelecer e implementar tecnologias, processos e procedimentos que proporcionem a continuidade de negócios, de recuperação, de comunicação, testes e revisões.

5.7.4. Para atendimento do item em epígrafe, os processos que visem a gestão de continuidade de negócios deverão estar em conformidade com as normas ABNT NBR ISO 22301:2013, NBR 15999-1: 2007 e NBR ISO /IEC 17799-1:2007, além de boas práticas previstas pelos institutos DRII (Disaster Recovery Institute International) e BCI (Business Continuity Institute).

5.7.5. A CONTRATADA deverá observar, entre outros, os seguintes itens abaixo:

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2244

5.7.5.1. Analisar os processos de negócio e a sua infraestrutura tecnológica, buscando identificar e conhecer os fatores críticos e seus impactos no negócio;

5.7.5.2. Elaborar as estratégias de Continuidade de Negócios dos serviços, que deverão ser aprovadas pela CONTRATANTE;

5.7.5.3. Desenvolver em conjunto com a CONTRATANTE o Plano de Gerenciamento de Incidentes, Plano de Administração de Crises, Plano de Recuperação de Desastres, Plano de Continuidade Operacional e Plano de Gestão de Continuidade que deverão ser aprovados pelo Comitê;

5.7.5.4. Sob supervisão da CONTRATANTE, executar os testes, manutenção dos planos e demais documentos da Gestão de Continuidade de Negócio - GCN;

5.7.5.5. Elaborar em conjunto com a CONTRATANTE uma Política e Programa de Continuidade de negócios que deverá ser aprovada pelo Comitê;

5.7.5.6. Apresentar semestralmente relatório de análise de impacto da solução, dos ambientes hospedados e processos que compõem a solução;

5.7.5.7. Conduzir no mínimo semestralmente, caso solicitado pela CONTRATANTE, uma simulação de instalação emergencial do ambiente de produção nas dependências da CONTRATANTE, observando os procedimentos e documentos definidos, que atendam a continuidade de negócio em casos de impedimento da manutenção dos serviços contratados.

5.7.6. A partir do primeiro ano de vigência do contrato, sempre que formalmente solicitado, e/ou ao término do contrato, a CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE, deverá entregar:

5.7.6.1. Os diversos artefatos e produtos gerados ao longo do contrato inclusive outras documentações, caso existentes, tais como arquivos de parametrização, relatórios, especificações, descrições técnicas.

5.7.6.2. Os dados exportados dos serviços relacionados aos formulários, anexos e regras de negócio, fluxo de automação do serviço, bem como integrações a sistemas e base de dados externas devem considerar as informações relacionadas aos atendimentos prestados, dados preenchidos nos formulários pelos cidadãos e atendentes nas diversas etapas do atendimento e lista de acompanhamento dos serviços da área do cidadão.

5.7.7. A CONTRATANTE poderá validar a conformidade destas entregas com os requisitos técnicos e solicitar os ajustes devidos que porventura forem identificados.

5.8. Procedimentos de transição e finalização do contrato

5.8.1. O Contratado deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, caso necessário, a capacitação dos técnicos do CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

5.8.2. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

5.8.2.1. A entrega de versões finais dos produtos e da documentação.

5.8.2.2. A transferência de conhecimentos sobre a execução e a manutenção da solução de TIC.

5.8.2.3. Se for o caso, a devolução de recursos, inclusive crachás disponibilizados pela CONTRATANTE.

5.8.2.4. A revogação de perfis de acesso, a eliminação de caixas postais, dentre outras, conforme o disposto no Art. 35 da IN SGD ME n° 94, de 23 de dezembro de 2022.

5.8.3. O Contratado deverá, em conformidade com o parágrafo primeiro do artigo 93 da Lei Federal n° 14.133 /2021, participar de atividades de transição contratual e transferir para a CONTRATANTE e/ou para outra empresa por este indicada todo o conhecimento gerado na execução do(s) serviço(s), incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2245

5.8.4. A transição final dos serviços refere-se ao processo de finalização da prestação dos serviços pelas empresas contratadas ao final de cada contrato.

5.8.5. Na transição final, o conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e /ou utilizada para a execução do projeto ou serviços contratados, deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE ou empresa por ela designada, sem ônus adicional, por meio de um Plano de Transição, em até 90 (noventa) dias corridos antes do encerramento do contrato.

5.8.6. A CONTRATANTE poderá estabelecer prazo inferior para confecção do Plano de Transição caso haja rescisão contratual.

5.8.7. A data de início de execução do Plano de Transição será determinada pela CONTRATANTE, e a sua duração não poderá ultrapassar 90 (noventa) dias corridos, exceto nos justificados prazo diverso será definido.

5.8.8. O Plano de Transição deverá tratar, no mínimo, dos seguintes tópicos:

- profissionais envolvidos; papéis e responsabilidades;
- cronograma do repasse de conhecimento contendo as etapas e atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários;
- relação das Ordens de Serviço por ventura canceladas em razão do encerramento do contrato, com relatório detalhado da parte dos serviços executados; e
- a relação de documentos e artefatos produzidos durante a execução contratual.

5.8.9. Nenhum pagamento será devido ao Contratado pela elaboração ou pela execução do Plano de Transição.

5.8.10. O fato de o Contratado ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de Contrato, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE por esta falha.

5.8.11. A CONTRATADA deverá destruir ou eliminar as informações da CONTRATANTE apenas após concluída toda a transição e transferência de conhecimento, condicionada a autorização expressa e por escrito pela CONTRATANTE.

5.8.11.1. A CONTRATADA deverá emitir um termo informando que os dados foram destruídos, de acordo com o padrão NIST 800-88.

5.9. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

5.9.1. A Ordem de serviço conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito neste Termo de Referência e seus anexos.

5.10. Mecanismos formais de comunicação

5.10.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e o Contratado, os seguintes:

a) Ordem de Serviço;

b) Ata de Reunião;

c) Ofício;

d) Sistema de abertura de chamados;

e) E-mails e Cartas;

f) Aplicativos de comunicação instantânea ou qualquer outra ferramenta de comunicação adotada pela CONTRATANTE;

g) Arquivos de gravação ou reuniões por videoconferência (essas reuniões serão gravadas a critério da CONTRATANTE).

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2246

5.11. Formas de Pagamento

5.11.1. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados nos itens "**7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**".

5.12. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

5.12.1. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

5.12.2. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas

de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontra-se no **ANEXO IV - TERMO DE CIÊNCIA e ANEXO VI - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO.**

6. Modelo de gestão do contrato

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. Preposto

6.5.1. A CONTRATADA designará formalmente o preposto da empresa, após a assinatura do Contrato, na reunião inicial, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.5.2. A CONTRATADA deverá manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-lo na execução do contrato.

6.5.3. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

6.6. Reunião Inicial

6.6.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

6.6.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 05 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.

6.6.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

a) Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu preposto;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2247

b) Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

c) Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

d) A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

e) Apresentação das declarações ou certificados do fabricante, comprovando que o produto cumpre os requisitos deste termo de referência.

6.7. Fiscalização Contratual

6.7.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput) , nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir:

6.7.1.1. Fiscalização Técnica do Contrato

6.7.1.1.1. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI).

6.7.1.1.2. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II).

6.7.1.1.3. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III).

6.7.1.1.4. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

6.7.1.1.5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

6.7.1.1.6. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

6.7.1.2. Fiscalização Administrativa

6.7.1.2.1. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

6.7.1.2.2. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

6.7.1.3. Gestor do Contrato

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2248

6.7.1.3.1. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

6.7.1.3.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

6.7.1.3.3. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

6.7.1.3.4. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

6.7.1.3.5. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

6.7.1.3.6. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

6.7.1.3.7. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

6.8. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

6.8.1. São papéis desempenhados na gestão do contrato oriundo deste Termo de Referência:

Responsável /Função	**ATUAÇÃO**
Gestor do Contrato	• Servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicador por autoridade competente; • Encaminhar Ordem de Serviço e informar desvios de qualidade quando necessário. • Monitorar a execução do contrato. • Autorizar a emissão/pagamento de notas fiscais. • Encaminhamento à Área Administrativa de eventuais pedidos de modificação contratual. • Monitorar e Controlar Obrigações Advindas de Cláusulas Contratuais. • Apresentar ao preposto do Contratado a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2249

	• Confeccionar e assinar do Termo de Recebimento Definitivo, com base nas informações produzidas no recebimento provisório, na avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e na conformidade e aderência aos ternos contratuais, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato. • Encerramento da Ordem de Serviço. • Demais atividades elencadas na Subseção III do Art. 33, inciso I, alíneas "a" à "o" da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.
Fiscal Técnico do Contrato	• Servidor público com conhecimentos de fiscalização de contratos de TI; • Monitorar e fiscalizar tecnicamente o contrato; • Acompanhar a execução das Ordens de Serviço; • Apoiar o Gestor do contrato quanto às questões técnicas contratuais; • Acompanhar implantação da solução, atestar o funcionamento da solução, e, no caso de falhas ou dúvidas; • Acionar o suporte técnico contratado junto com a solução para garantir manutenção e operacionalidade. • Confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Provisório quando da entrega do objeto constante na Ordem de Serviço. • Demais atividades elencadas na Subseção III do Art. 33, inciso II, alíneas "a" à "p" da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.
Fiscal Requisitante do Contrato	• Servidor público lotado na área requisitante com conhecimentos do negócio relacionado à solução; • Fiscalizar o contrato do ponto de vista da demanda, avaliar a efetividade, a qualidade dos serviços prestados e realização do recebimento definitivo. • Atestar a solução do ponto de vista de negócio e funcional; • Apoiar o Gestor na abertura de ordens de serviço; • Realizar análises de impacto do estudo de viabilidade e na implantação das demandas. • Confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Definitivo, com base nas informações produzidas no recebimento provisório, na avaliação da qualidade dos serviços realizados e na conformidade e aderência aos ternos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato. • Demais atividades elencadas na Subseção III do Art. 33, inciso III, alíneas "a" à "g" da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.
Fiscal Administrativo do Contrato	• Servidor público lotado na área administrativa com conhecimentos administrativos; • Fiscalizar o contrato do ponto de vista administrativo; • Verificação de aderência aos termos contratuais; • Verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento; • Apoiar o Gestor do contrato quanto às questões administrativas contratuais. • Demais atividades elencadas na Subseção III do Art. 33, inciso IV, alíneas "a" à "i" da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2250

Preposto da empresa CONTRATADA	• Acompanhar a execução do contrato, atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

Tabela 7 - Papéis desempenhados por Responsável/Função

6.9. São obrigações da CONTRATANTE:

6.9.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.

6.9.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.

6.9.3. Receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.

6.9.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável.

6.9.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.

6.9.6. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.

6.9.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável.

6.9.8. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

6.9.9. Fornecer as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato.

6.9.10. Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação, por intermédio do Gestor ou Fiscal do Contrato, que venham a ser solicitados pelo preposto do Contratado.

6.9.11. Observar e fazer cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, de acordo com as cláusulas contratuais, em particular no que se refere aos níveis de serviço especificados.

6.9.12. Providenciar as assinaturas, pelo Contratado, no Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança e no Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo.

6.9.13. Garantir, quando necessário, o acesso dos empregados do Contratado às dependências da CONTRATANTE, para execução dos serviços referentes ao objeto contratado, após o devido cadastramento dos referidos empregados.

6.9.14. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

6.9.15. Notificar o Contratado por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.

6.9.16. Além das obrigações expostas acima, é vedado ao CONTRATANTE, conforme Art. 5º da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022:

I - estabelecer vínculo de subordinação com funcionário de empresa prestadora de serviço terceirizado;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2251

II - fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo contratado;

III - indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;

IV - demandar a funcionário de empresa prestadora de serviço terceirizado a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação;

V - reembolsar despesas com transporte, hospedagem e outros custos operacionais, que devem ser de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;

VI - prever em edital exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do contratado;

VII - prever em edital exigência que os fornecedores apresentem, em seus quadros, funcionários capacitados ou certificados para o fornecimento da solução, antes da contratação;

VIII - adotar a métrica homem-hora ou equivalente para aferição de esforço, salvo mediante justificativa e sempre vinculada à entrega de produtos de acordo com prazos e qualidade previamente definidos;

IX - contratar por postos de trabalho alocados, salvo os casos justificados mediante a comprovação obrigatória de resultados compatíveis com o posto previamente definido;

X - fazer referências, em edital ou em contrato, a regras externas de fabricantes, fornecedores ou prestadores de serviços que possam acarretar na alteração unilateral do contrato por parte da CONTRATADA;

XI - nas licitações do tipo técnica e preço, incluir critérios de pontuação técnica que não estejam diretamente relacionados com os requisitos da solução de TIC a ser CONTRATADA ou que frustrem o caráter competitivo do certame;

XII - aceitar autodeclarações de exclusividade, ou seja, cartas ou declarações emitidas pela empresa proponente afirmando que seu próprio produto é exclusivo no mercado; e

XIII - definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos."

6.9.17. Instruir os autos do processo de pagamento com os documentos afetos ao recebimento provisório e definitivo dos bens, tais como: termo de recebimento provisório e definitivo, devidamente assinados pelo gestor do contrato.

6.10. São obrigações da CONTRATADA

6.10.1. Fornecer o objeto da contratação, atendendo às normas e condições deste Termo de Referência, em especial no que se refere à implantação, operação e níveis de serviço, não sendo admitida qualquer modificação em sua execução sem prévia autorização da CONTRATANTE.

6.10.2. Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, junto à CONTRATANTE, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar o Contratado, principalmente quanto a eficiência e agilidade da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;

6.10.2.1. Na hipótese de afastamento do preposto, definitivamente ou temporariamente, o Contratado deverá comunicar ao Gestor do Contrato por escrito o nome e a forma de comunicação de seu substituto até o fim do próximo dia útil.

6.10.3. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

6.10.4. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2252

6.10.5. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

6.10.6. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.

6.10.7. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.

6.10.8. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.

6.10.9. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.

6.10.10. Fazer a transição contratual, quando for o caso.

6.10.11. Manter seus funcionários capacitados e treinados para os padrões, ferramentas e processos utilizados no ambiente da CONTRATANTE.

6.10.12. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

6.10.13. Atender as demandas com agilidade e qualidade, independentemente da quantidade de ordens de serviços demandadas.

6.10.14. Reconhecer o Gestor do Contrato, bem como outros servidores que forem indicados pela CONTRATANTE, para realizar as solicitações relativas aos contratos a serem firmados, tais como manutenção, configuração, entre outras.

6.10.15. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7° do Decreto n° 7.203, de 2010.

6.10.16. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

6.10.17. Executar o objeto do certame em estreita observância aos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709 /2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD). Para a habilitação, o licitante deverá apresentar Declaração indicando o encarregado da credenciada responsável pela proteção de dados, nos termos do art. 41 da Lei Federal 13.709/18.

6.10.18. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a disponibilização dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais.

6.10.19. Caso aplicável, fornecer e utilizar os materiais, equipamentos e ferramentas necessários, na qualidade e quantidade adequadas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

6.10.20. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.

6.10.21. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE, por intermédio de preposto designado para acompanhamento, em até (04) quatro horas úteis, a contar de sua solicitação.

6.10.21.1. O prazo do item anterior poderá ser prorrogado, desde que justificado pelo Preposto e aceito pelo CONTRATANTE.

6.10.22. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de dados, de pessoas ou bens de terceiros.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2253

6.10.23. Apresentar Nota Fiscal/Fatura com a descrição dos serviços prestados, nas condições deste Termo de Referência, como forma de dar início ao processo de pagamento pela CONTRATANTE.

6.10.24. Assumir as responsabilidades pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação da licitação oriunda deste Termo de Referência.

6.10.25. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE.

6.10.26. Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço.

6.10.27. Caso o problema de funcionamento do serviço detectado tenha a sua origem fora do escopo do objeto contratado, o Contratado repassará para a CONTRATANTE as informações técnicas com a devida análise fundamentada que comprovem o fato, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

6.10.28. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo Fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

6.10.29. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos ao Contratado, o valor correspondente aos danos sofridos.

6.10.30. Responder por quaisquer interferências de estranhos nos acessos em serviço, bem como zelar pela integridade da comunicação.

6.10.31. Acatar as orientações da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas.

6.10.32. Prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram ao Contratado, independente de solicitação.

6.10.33. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários.

6.10.34. Sujeitar-se aos acréscimos e às supressões contratuais estabelecidos na forma do art. 125 da LEI n° 14.133, de 2021, quais sejam, os acréscimos ou as supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato.

6.10.35. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.

6.10.36. Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão.

6.10.37. Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.

6.10.38. Assinar o termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, constante no **ANEXO VI - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO** deste Termo de Referência, com declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no órgão ou entidade em razão do trabalho vinculado ao contrato assinado. Pela mesma razão o Contratado deverá providenciar o Termo de Ciência, constante no **ANEXO IV - TERMO DE CIÊNCIA**, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação.

6.10.39. Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar à CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2254

6.10.40. Disponibilizar os profissionais conforme requisitos mínimos de experiência, qualificação e formação profissional, conforme previsto no item "Requisitos de Experiência Profissional" e "Requisitos de formação da equipe".

6.10.41. Prestar esclarecimentos técnicos sobre a execução dos serviços, sempre que solicitados pela Contratante, no prazo máximo de 4(quatro) horas úteis.

6.10.42. Cumprir outras obrigações que se apliquem, de acordo com o objeto da contratação e as normas.

6.10.43. Garantir a evolução contínua das automações implementadas no ambiente tecnológico do MCTI.

7. Critérios de medição e pagamento

7.1. Níveis Mínimos de Serviço (NMS)

7.1.1. A avaliação da execução do objeto utilizará os Níveis Mínimos de Serviços (NMS), conforme disposto neste item.

7.1.2. Para fins desta contratação considera-se Nível Mínimo de Serviços – NMS, a definição em termos tangíveis e objetivamente observáveis, dos níveis esperados de qualidade de prestação de serviço e as respectivas adequações de pagamento.

7.1.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base em Níveis de Serviço definidos nesta seção. Níveis de serviço são indicadores mensuráveis, estabelecidos pela Entidade, capazes de aferir objetivamente os resultados pretendidos com as respectivas contratações.

7.1.4. Este documento prevê, com base em análises e relatórios o perfeito gerenciamento do Contrato, com ferramentas capazes de monitorar e medir serviços, além de verificar a qualidade e a eficiência dos serviços prestados, de forma a subsidiar a Administração em decisões quanto à manutenção da contratação e possíveis prorrogações contratuais.

7.1.5. A aferição dos níveis de serviço será realizada mensalmente pelos fiscais do contrato, referente às Ordens de Serviços encerradas no mês anterior.

7.1.6. O não cumprimento dos valores mínimos/máximos exigidos nos indicadores ensejará em sanções de acordo com o estipulado na seção relativa a sanções.

7.1.7. Implementação

7.1.7.1. implementação do NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS visa os seguintes benefícios:

I - Estabelecer uma via de responsabilidade de mão dupla;

II - Criar níveis de serviços padronizados;

III - Documentar níveis de serviço;

IV - Definir critérios para a avaliação do serviço;

V - Fornecer ferramentas para fiscalização visando a melhoria da execução do serviço; e

VI - Padronizar métodos para comunicar as expectativas de execução do serviço.

7.2. Normas Gerais de Execução dos Serviços

7.2.1. Os serviços serão executados, conforme disposto na especificação técnica dos serviços.

7.2.2. Os indicadores de Nível de Serviço serão embasados na Portaria SGD/ME nº 1.070, de 01 de junho de 2023;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2255

7.2.3. O pagamento dos itens contratados sofrerá incidência de glosa, limitada ao valor total da fatura, em decorrência de execução fora dos níveis de serviço prescritos, conforme a seguir, sendo as ocorrências apuradas e calculadas mensalmente para cada contrato firmado.

7.2.4. Para mensuração dos indicadores e comprovação da prestação do serviço, a CONTRATADA deverá entregar os relatórios com os devidos cálculos dos indicadores, contemplando todas as ocorrências de não atendimento das métricas previstas.

7.2.5. A CONTRATANTE fará a apuração dos níveis de serviços exigidos mensalmente, analisando os relatórios fornecidos pela CONTRATANTE e também com base em medições próprias.

7.2.6. As margens de tolerância se referem a um limite de desconto na fatura mensal (não superior a 30% sobre o valor mensal), cujo eventual saldo devedor (caso ultrapasse o limite mensal preestabelecido) poderá ser aplicado na fatura do mês subsequente, à exceção do último mês de vigência do contrato.

7.2.7. Os Requisitos de comprovação de atendimento aos indicadores e de entregáveis estão dispostos na Tabela do item 4.26 deste Termo de Referência.

7.2.8. A avaliação da execução do objeto utilizará o NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS (NMS), conforme detalhado nos indicadores nas tabelas abaixo:

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COM A QUALIDADE DO SERVIÇO	
NMS nº 1	**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**
Finalidade	Aferir o grau de satisfação dos usuários sobre os serviços prestados por meio de pesquisa de satisfação
Meta a cumprir	≥ 90%
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM a ser utilizada pelo MCTI, contendo os relatórios de índice de satisfação do usuário avaliados por meio de pesquisa de satisfação e outros indicadores. Deve-se estabelecer outros procedimentos complementares visando garantir a medição eficaz do indicador de satisfação no atendimento, a exemplo: de previsão de contato por telefone. reenvio da pesquisa não respondida, chat, alerta em *dashboard* de sistema on-line de registro de chamados, notificação por e-mail, inclusão de condição de abertura de novo chamado somente após a avaliação dos chamados abertos.
Forma de atendimento	A aferição será realizada por meio relatórios disponibilizados na ferramenta de ITSM. Deve-se considerar, caso necessário, o uso de procedimentos de amostragem complementares a serem realizados pela equipe de fiscalização contratual na análise das pesquisas de satisfação com vistas a garantir a medição eficaz desse indicador.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO = (Total de chamados bem avaliados bom e ótimo / Quantidade de chamados avaliados) x 100**
Início da vigência	A partir da abertura da Ordem de Serviços mensal
Serviço Aplicado	**Nível 1, Nível 2, Nível 3**

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2256

Ajuste no pagamento Mensal	0,5% a cada 1 ponto percentual abaixo da meta estabelecida, até atingir o limite 20% da Ordem de Serviço correspondente
Sanções	Após ultrapassado o limite estabelecido, aplicar as sanções previstas neste Termo de Referência.
Observações	A mensuração deve ser realizada por nível de serviço. Para apurar o grau de satisfação dos usuários sobre os serviços prestados será considerada os chamados bem avaliados com as nota **"bom e ótimo".** A contabilização se dará com base nas respostas da pesquisa de satisfação realizada ao término do atendimento do chamado (status do chamado "fechado". Aferição realizada por intermédio da ferramenta com emissão de relatório mensal da taxa de qualidade dos serviços prestados. Não são incluídos no cálculo do indicador os chamados direcionados a outras áreas do Ministério. A utilização da base de conhecimento visa a rapidez e a qualidade do atendimento.

Tabela 8 - Índice de satisfação do usuário

QUANTIDADE DE CHAMADOS (INCIDENTES) ATENDIDOS DENTRO DO PRAZO	
NMS nº 2	**QUANTIDADE DE CHAMADOS (INCIDENTES) ATENDIDOS DENTRO DO PRAZO**
Finalidade	Apurar a quantidade de chamados atendidos dentro do prazo estabelecido
Meta a cumprir	≥ 98% para Incidentes
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM a ser utilizada pelo MCTI, contendo os relatórios de chamados referentes a incidentes.
Forma de atendimento	A aferição será realizada por meio relatórios disponibilizados na ferramenta de ITSM. Deve-se considerar, caso necessário, o uso de procedimentos de amostragem complementares a serem realizados pela equipe de fiscalização contratual na análise das pesquisas de satisfação com vistas a garantir a medição eficaz desse indicador.
Periodicidade	Mensal
	INCIDENTES ATENDIDOS DENTRO DO PRAZO = (Total de chamados atendidos dentro do prazo / Total de chamados atendidos no período) x 100

Incidentes - Tempo de Solução		
Prioridade Solução	**Tempo de Solução**	**Descrição**

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2257

Mecanismo de Cálculo	<table><tr><td>Alta</td><td>1 hora</td><td>Chamados derivados de incidentes com alta urgência para solução e alto impacto nos serviços de negócio do MCTI.</td></tr><tr><td>Média</td><td>2 horas</td><td>Chamados derivados de incidentes com urgência relativa e que não causam impacto direto aos serviços de negócio do MCTI. Devem seguir critérios de atendimentos diferenciados.</td></tr><tr><td>Baixa</td><td>4 horas</td><td>Incidentes ou solicitações de serviços de baixa urgência e impacto para os serviços de negócio do MCTI, geralmente com efeitos apenas localmente na estação do usuário.</td></tr></table> Casos não previstos relacionados à priorização serão decididos pela área técnica do MCTI.
Início da vigência	A partir da abertura da Ordem de Serviços mensal
Serviço Aplicado	**Nível 1, Nível 2 e Nível 3**
Ajuste no pagamento Mensal	0,5% a cada 1 ponto percentual abaixo da meta estabelecida, até atingir o limite 20% da Ordem de Serviço correspondente
Sanções	Após ultrapassado o limite estabelecido, aplicar as sanções previstas neste Termo de Referência.
Observações	Não são incluídos no cálculo do indicador os chamados direcionados a outras áreas do Ministério. A utilização da base de conhecimento visa a rapidez e a qualidade do atendimento.

Tabela 9 - Quantidade de chamados (incidentes) atendidos dentro do prazo

ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE UM AMBIENTE/SERVIÇO	
NMS nº 3	**ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE UM AMBIENTE/SERVIÇO**
Finalidade	Apurar a disponibilidade do ambiente durante o período especificado
Meta a cumprir	≥ 99,7%
Instrumento de medição	Ferramenta de Monitoramento (Zabbix ou similar)
Forma de atendimento	A aferição será realizada por meio de ferramentas de monitoramento, relatórios ou por meio de procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção. Permita-se o uso de procedimentos de amostragem complementares a serem realizados pela equipe de fiscalização contratual com vistas a garantir a medição eficaz desse indicador. Além de estabelecer outros procedimentos complementares visando garantir a medição eficaz do indicador de satisfação da solução Contratada, a exemplo: *dashboards*.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2258

Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	**DISPONIBILIDADE DE UM AMBIENTE/SERVIÇO = (Horas Totais de Disponibilidade apurada + Horas Indisponíveis Justificadas e de Manutenção preventiva) / (Horas de Disponibilidade previstas no Período) x 100**
Início da vigência	A partir da abertura da Ordem de Serviços mensal
Serviço Aplicado	**Nível 3**
Ajuste no pagamento Mensal	0,5% a cada 1 ponto percentual abaixo da meta estabelecida, até atingir o limite 20% da Ordem de Serviço correspondente
Sanções	Após ultrapassado o limite estabelecido, aplicar as sanções previstas neste Termo de Referência.
Observações	A utilização da base de conhecimento visa a rapidez e a qualidade do atendimento. Deve-se considerar a média aritmética ou ponderada das disponibilidades de cada ativo/serviço. Casos não previstos relacionados à priorização serão decididos pela área técnica do MCTI. Deve-se considerar a quantidade de dias no mês multiplicado por 24 horas.

Tabela 10 - Índice de disponibilidade de um Ambiente/Serviço

ÍNDICE DE TEMPO DE RESPOSTA DE UM DE EVENTOS CRÍTICOS (NOC)	
NMS nº 4	**ÍNDICE DE TEMPO DE RESPOSTA DE EVENTOS CRÍTICOS (NOC)**
Finalidade	Apurar o tempo de resposta de eventos críticos nos Ambientes do MCTI
Meta a cumprir	100% Máximo de 15 minutos após o evento ser iniciado
Instrumento de medição	Ferramenta de Monitoramento (Zabbix ou similar)
Forma de atendimento	A aferição será realizada por meio de ferramentas de monitoramento, relatórios ou por meio de procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção. Permita-se o uso de procedimentos de amostragem complementares a serem realizados pela equipe de fiscalização contratual com vistas a garantir a medição eficaz desse indicador. Além de estabelecer outros procedimentos complementares visando garantir a medição eficaz do indicador de satisfação da solução Contratada, a exemplo: *dashboards*.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2259

Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	**Não se aplica para o caso.**
Início da vigência	A partir da abertura da Ordem de Serviços mensal
Serviço Aplicado	**N3 e Monitoramento**
Ajuste no pagamento Mensal	0,5% a cada falha na execução do plano de comunicação, até atingir o limite 20% da Ordem de Serviço correspondente.
Sanções	Após ultrapassado o limite estabelecido, aplicar as sanções previstas neste Termo de Referência.
Observações	A utilização da base de conhecimento visa a rapidez e a qualidade do atendimento. Executar o plano de comunicação para ocorrência de falhas em serviços críticos. Emitir relatório consolidado de monitoramento. Casos não previstos relacionados à priorização serão decididos pela área técnica do MCTI.

Tabela 11 - Índice de tempo de resposta de eventos críticos (NOC)

NÍVEL DE SERVIÇO (PROJETO)	
NMS nº 5	**NÍVEL DE SERVIÇO (PROJETO)**
Finalidade	Apurar a eficácia do processo de gerenciamento de projetos de TIC.
Meta a cumprir	≥ 98%
Instrumento de medição	Project ou ferramenta similar, Ferramenta de ITSM e avaliação dos requisitos dos projetos contratados.
Forma de atendimento	Permita-se o uso de procedimentos de amostragem complementares a serem realizados pela equipe de fiscalização contratual com vistas a garantir a medição eficaz desse indicador. Além de estabelecer outros procedimentos complementares visando garantir a medição eficaz do indicador de satisfação da solução Contratada, a exemplo: dashboards.
Periodicidade	Sob demanda

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2260

Mecanismo de Cálculo	**(PROJETO) = (Horas previstas no Projeto, conforme cronograma na Ordem de serviço / Horas executadas do Projeto) x 100**
Início da vigência	A partir do inicio do Projeto
Serviço Aplicado	Soluções de serviços de Infraestrutura de TIC e Governança demandas a equipe
Ajuste no pagamento Mensal	0,5% a cada dia de atraso no cronograma de entrega do projeto, até atingir o limite 20% da Ordem de Serviço correspondente
Sanções	Após ultrapassado o limite estabelecido, aplicar as sanções previstas neste Termo de Referência.
Observações	A qualidade dos projetos serão avaliados pelos Gestores da CGTI Casos não previstos relacionados à priorização dos projetos serão decididos pela área técnica do MCTI. Não serão contabilizados atrasos justificados. Abaixo de um dia, a glosa será proporcional às horas contabilizadas no atraso do projeto.

Tabela 12 - Nível de Serviço (PROJETOS)

ÍNDICE DE VINCULAÇÃO DA RESOLUÇÃO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇO À BASE DE CONHECIMENTO	
NMS nº 6	**ÍNDICE DE VINCULAÇÃO DA RESOLUÇÃO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇO À BASE DE CONHECIMENTO**
Finalidade	Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados na base de conhecimento.
Meta a cumprir	≥ 60% no primeiro trimestre ≥ 70% no segundo trimestre ≥ 90% após um ano de Contrato
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM a ser utilizada pelo MCTI, contendo os relatórios de utilização no atendimento da base de conhecimento.
Forma de atendimento	Permita-se o uso de procedimentos de amostragem complementares a serem realizados pela equipe de fiscalização contratual com vistas a garantir a medição eficaz desse indicador. Além de estabelecer outros procedimentos complementares visando garantir a medição eficaz do indicador de satisfação da solução Contratada, a exemplo: *dashboards*.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	**ÍNDICE DE VINCULAÇÃO DA RESOLUÇÃO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇO À BASE DE CONHECIMENTO = (Total de requisições com resolução vinculada à base de conhecimento / Total de requisições resolvidas) x 100**

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2261

Início da vigência	A partir da abertura da Ordem de Serviços
Serviço Aplicado	Atendimento ao usuário (N1, N2 e N3)
Ajuste no pagamento Mensal	0,5% a cada 1 ponto percentual abaixo da meta estabelecida, até atingir o limite 20% da Ordem de Serviço correspondente
Sanções	Após ultrapassado o limite estabelecido, aplicar as sanções previstas neste Termo de Referência.
Observações	Não são incluídos no cálculo do indicador os chamados direcionados a outras áreas do Ministério. A meta por ano considera a curva de adaptação e criação da base de conhecimento da empresa CONTRATADA para o ambiente do Ministério. A utilização da base de conhecimento visa a rapidez, padronização e a qualidade do atendimento.

Tabela 13 - Índice de vinculação da resolução de requisições de serviço à base de conhecimento

INDICADORES DE RETENÇÃO DE CHAMADOS DE NÍVEL DE SERVIÇO I (N1)	
NMS nº 7	**INDICADORES DE RETENÇÃO DE CHAMADOS DE NÍVEL DE SERVIÇO I (N1)**
Finalidade	Apurar a percentagem de chamados que são atendidos diretamente pelo nível I
Meta a cumprir	≥ 40% no primeiro ano de Contrato ≥ 60% no segundo ano de Contrato ≥ 70% após o terceiro ano de Contrato
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM a ser utilizada pelo MCTI.
Forma de atendimento	Permita-se o uso de procedimentos de amostragem complementares a serem realizados pela equipe de fiscalização contratual com vistas a garantir a medição eficaz desse indicador. Além de estabelecer outros procedimentos complementares visando garantir a medição eficaz do indicador de satisfação da solução Contratada, a exemplo: *dashboards*.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	**ÍNDICE DE CHAMADOS ATENDIDOS NO NÍVEL I (N1) = (Total de chamados atendidos pelo Nível I / Total de chamados atendidos no período pelo LOTE 1) x 100**

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2262

Início da vigência	A partir da abertura da Ordem de Serviços
Serviço Aplicado	Atendimento ao usuário (N1)
Ajuste no pagamento Mensal	0,5% a cada 1 ponto percentual abaixo da meta estabelecida, até atingir o limite 20% da Ordem de Serviço correspondente
Sanções	Após ultrapassado o limite estabelecido, aplicar as sanções previstas neste Termo de Referência.
Observações	Avaliar a performance dos atendentes, pois quanto maior o percentual de chamados resolvidos no Suporte Remoto, melhor a capacidade de os atendentes lidarem de forma rápida e eficientemente com a demanda do usuário. A meta por ano considera a curva de adaptação e criação da base de conhecimento da empresa CONTRATADA para o ambiente do Ministério. Não são incluídos no cálculo do indicador os chamados direcionados a outras áreas do Ministério. A utilização da base de conhecimento visa a rapidez, padronização e a qualidade do atendimento. Serão considerados os atendimentos que são possíveis de resolução no atendimento de nível 1.

Tabela 14 - Índice de retenção de chamados atendidos no Nível I

INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO I (N1)	
NMS nº 8	**ÍNDICE DE CHAMADAS TELEFÔNICAS ATENDIDAS EM ATÉ 30 SEGUNDOS**
Finalidade	Apurar o tempo de espera médio para atendimento por telefone
Meta a cumprir	≥ 95%
Instrumento de medição	URA utilizada para atendimento ao MCTI.
Forma de atendimento	Permita-se o uso de procedimentos de amostragem complementares a serem realizados pela equipe de fiscalização contratual com vistas a garantir a medição eficaz desse indicador. Além de estabelecer outros procedimentos complementares visando garantir a medição eficaz do indicador de satisfação da solução Contratada, a exemplo: *dashboards*.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	**CHAMADAS TELEFÔNICAS ATENDIDAS EM ATÉ 30 SEGUNDOS = (Total de chamadas telefônicas atendidas em até 30 segundos / Total de chamadas telefônicas atendidas) * 100**

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2263

Início da vigência	A partir da abertura da Ordem de Serviços
Serviço Aplicado	Atendimento ao usuário (N1)
Ajuste no pagamento Mensal	0,5% a cada 1 ponto percentual abaixo da meta estabelecida, até atingir o limite 20% da Ordem de Serviço correspondente
Sanções	Após ultrapassado o limite estabelecido, aplicar as sanções previstas neste Termo de Referência.
Observações	Não são incluídos no cálculo do indicador os chamados direcionados a outras áreas do Ministério. A utilização da base de conhecimento visa a rapidez, padronização e a qualidade do atendimento.

Tabela 15 - Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 30 segundos

INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO (N1, N2 e N3)	
NMS nº 9	**ÍNDICE DE INEFICÁCIA DE RESOLUÇÃO (REABERTURA DE CHAMADOS)**
Finalidade	Apurar o percentual de demandas que são reabertas em até 5 dias após a sua conclusão
Meta a cumprir	≤ 5%
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM a ser utilizada pelo MCTI
Forma de atendimento	Permita-se o uso de procedimentos de amostragem complementares a serem realizados pela equipe de fiscalização contratual com vistas a garantir a medição eficaz desse indicador. Além de estabelecer outros procedimentos complementares visando garantir a medição eficaz do indicador de satisfação da solução Contratada, a exemplo: *dashboards*.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	**ÍNDICE DE INEFICÁCIA DE RESOLUÇÃO (REABERTURA DE CHAMADOS) = (Total de reaberturas de chamados em até 3 dias após a conclusão / Total de chamados atendidos no período) x 100**
Início da vigência	A partir da abertura da Ordem de Serviços
Serviço Aplicado	Atendimento ao usuário (N1, N2 e N3)

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2264

Ajuste no pagamento Mensal	0,5% a cada 1 ponto percentual abaixo da meta estabelecida, até atingir o limite 20% da Ordem de Serviço correspondente
Sanções	Após ultrapassado o limite estabelecido, aplicar as sanções previstas neste Termo de Referência.
Observações	Não são incluídos no cálculo do indicador os chamados direcionados a outras áreas do Ministério. As demandas que são reabertas após 5 dias de sua conclusão não serão objeto de apuração. A utilização da base de conhecimento visa a rapidez, padronização e a qualidade do atendimento.

Tabela 16 - Índice de ineficácia de resolução (REABERTURA DE CHAMADOS)

INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO (N1, N2 e N3)	
NMS nº 10	**ÍNDICE DE CHAMADOS COM SEVERIDADE 1 (VIP), 2 (ALTO IMPACTO), 3 (MÉDIO IMPACTO), 4 (BAIXO IMPACTO) e 5 (IMPACTO MUITO BAIXO) RESOLVIDOS DENTRO DO PRAZO**
Finalidade	Apurar a eficácia na resolução de chamados com severidade 1 (VIP), 2 (ALTO IMPACTO), 3 (MÉDIO IMPACTO), 4 (BAIXO IMPACTO) e 5 (MUITO BAIXO) ou critério equivalente definido pelo órgão
Meta a cumprir	

Requisições - Tempo de Solução e metas a cumprir

Valor	Prioridade Solução	Tempo de Solução	Meta a cumprir
1	Especiais (VIP)	1 hora	≥ 95%
2	Alto Impacto	2 horas	≥ 95%
3	Médio Impacto	4 horas	≥ 95%
4	Baixo Impacto	8 horas	≥ 95%
5	Impacto Muito Baixo	16 horas	≥ 95%

Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM a ser utilizada pelo MCTI
Forma de atendimento	Permita-se o uso de procedimentos de amostragem complementares a serem realizados pela equipe de fiscalização contratual com vistas a garantir a medição eficaz desse indicador. Além de estabelecer outros procedimentos complementares visando garantir a medição eficaz do indicador de satisfação da solução Contratada, a exemplo: *dashboards*.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2265

Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	**ÍNDICE DE CHAMADOS COM SEVERIDADE 1 a 5 RESOLVIDOS DENTRO DO PRAZO = (Total de chamados com severidade 1, 2, 3, 4 e 5 resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos com severidade 1, 2, 3, 4 e 5) x 100**
Início da vigência	A partir da abertura da Ordem de Serviços
Serviço Aplicado	Atendimento ao usuário (N1, N2 e N3)
Ajuste no pagamento Mensal	0,5% a cada 1 ponto percentual abaixo da meta estabelecida, até atingir o limite 20% da Ordem de Serviço correspondente
Sanções	Após ultrapassado o limite estabelecido, aplicar as sanções previstas neste Termo de Referência.
Observações	Não são incluídos no cálculo do indicador os chamados direcionados a outras áreas do Ministério. Executar a fórmula para cada nível individualmente. A utilização da base de conhecimento visa a rapidez, padronização e a qualidade do atendimento.

Tabela 17 - Índice de chamados com as severidades 1, 2, 3, 4 e 5 resolvidas dentro do prazo

7.2.9. Sob pena de glosa, a empresa CONTRATADA deverá apresentar solução ou indicação da solução dos problemas, após o chamado acionado no horário comercial (08h00min às 20h00min, nos dias úteis) de segunda à sexta-feira.

7.2.10. O prazo em horas estabelecido para cada nível será computado somente nos dias úteis, ou seja, a contagem é encerrada às 20hs de sexta-feira e inicia novamente às 08hs de segunda-feira. No caso dos feriados, a contagem é encerrada às 20hs na véspera do feriado e inicia novamente às 08hs do dia seguinte do término do feriado.

7.2.11. O prazo para incidentes de segurança e indisponibilidade de serviços críticos que afetam diretamente os serviços do MCTI não terão a sua contagem interrompida.

7.2.12. As métricas previstas para os NMS referentes a todos os serviços foram definidas de forma a servir de insumo para o processo de manutenção da qualidade e aperfeiçoamento do serviço prestado. Estas métricas deverão ser apuradas pela empresa CONTRATADA e reportadas mensalmente ao Ministério.

7.2.13. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional às irregularidades verificadas, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

a) não produzir os resultados acordados;

b) deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

c) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.2.14. A utilização do NMS não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

7.2.15. Os NMS serão aplicados nas atividades cuja responsabilidade seja exclusiva da empresa CONTRATADA.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2266

7.2.16. O não cumprimento dos valores mínimos/máximos exigidos nos indicadores ensejará em sanções de acordo com o estipulado na seção relativa a sanções.

7.3. Critérios de aceitação

7.3.1. Após o recebimento das entregas solicitadas, os fiscais requisitantes e/ou técnicos emitirão o Termo de Recebimento Provisório (TRP), conforme modelo constante no Anexo, que poderá ser adaptado a critério do CONTRATANTE, em cada caso concreto.

7.3.2. O Demandante deverá verificar se as entregas estão de acordo com os padrões e critérios de qualidade, compatibilidade técnica, conformidade e integralidade melhor detalhados nos indicadores no item 7.1. Níveis Mínimos de Serviços.

7.3.3. Estando os serviços/produtos em desacordo com os padrões e critérios estabelecidos, ou no caso de estarem incompletos, deverão ser apresentadas as justificativas e os motivos da não aceitação da entrega e devolverão à CONTRATADA para os ajustes necessários.

7.3.4. Após receber novamente as entregas, os representantes da Equipe Demandante verificarão se os ajustes pertinentes foram efetivados, podendo, conforme a análise realizada:

- Recomendar a aceitação;
- Devolver à CONTRATADA para novos ajustes;
- Recomendar a rejeição da entrega.

7.3.5. A partir da avaliação realizada pelo Demandante, o Gestor, os Fiscais Requisitante e Técnico do Contrato realizarão sua análise, com base na qual emitirão Termo de Recebimento Definitivo (TRD), conforme modelo constante no **ANEXO III - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO – SERVIÇOS DE TIC**. O qual poderá ser adaptado a critério do CONTRATANTE, em cada caso concreto.

7.3.6. Caso o prazo total dos ciclos de ajustes exceda o “prazo total para correção” prescrito no item **7.1. Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**, deste documento, a CONTRATADA estará sujeita às glosas ali estabelecidas.

7.3.6.1. Havendo não atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço, a CONTRATADA deverá apresentar a justificativa em no máximo 48 horas ao Gestor do Contrato, que decidirá quanto à aceitação.

7.3.6.2. Na hipótese da verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como não justificado e prosseguirá com a glosa no pagamento.

7.3.7. A interrupção na execução dos trabalhos não interrompe a contagem dos prazos estipulados neste Termo de Referência e nas Ordens de Serviço, salvo por motivo formalmente justificado pela CONTRATADA e aceito pelo CONTRATANTE.

7.3.8. A partir da data de recebimento dos produtos, a Equipe Demandante deverá se manifestar pela aceitação, rejeição ou devolução para ajustes.

7.3.9. O pagamento das Ordens de Serviço somente será realizado após o recebimento definitivo dos respectivos produtos.

7.3.10. A CONTRATADA se obriga a manter consistentes e atualizados todos os produtos gerados durante a execução do contrato, conforme forem solicitados por meio de Ordem de Serviço.

7.3.11. Como padrão e quando não especificado, os trabalhos no âmbito dos órgãos e entidades envolvidos serão realizados em dias úteis. Considerar-se-á dia útil o período de 13 horas úteis, das 7h às 20h, nos dias em que houver expediente na repartição pública. Considerar-se-á hora útil o intervalo de uma hora dentro de um dia útil.

7.3.12. Os prazos específicos, quando não fixados neste Termo de Referência, serão consignados na respectiva Ordem de Serviço.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2267

7.3.13. A CONTRATADA apresentará, até o décimo dia útil do mês, relatório com todas as ordens de serviços executadas que tiveram Termos de Recebimento Definitivo emitidos pela CONTRATANTE no mês anterior. O relatório deverá ser agrupado por itens do contrato e detalhado por Ordem de Serviços.

7.3.14. O relatório citado no item anterior deve ser enviado ao gestor do contrato, por e-mail, antes da emissão da fatura, para validação, e deve constar a aferição dos Níveis de Serviços, assim como o cálculo das glosas, para posterior validação dos demais fiscais do contrato, procedendo-se ao aceite se estiver em conformidade.

7.3.15. Concluída a avaliação do relatório recebido, a CONTRATANTE confeccionará ofício contendo a autorização para emissão e posterior pagamento da(s) NOTA(S) FISCAL(IS), podendo complementar com outras informações que achar relevante.

7.3.16. Após emissão da(s) Nota Fiscal(is), o Fiscal Administrativo do contrato realizará a verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento.

7.4. Procedimentos de Teste e Inspeção

7.4.1. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo.

7.4.2. O CONTRATANTE poderá realizar auditorias, inclusive com apoio de terceira parte, para comprovar que a CONTRATADA mantém os requisitos de testes de segurança da informação (incluindo análise e tratamento de riscos, verificação de vulnerabilidades e avaliação de segurança dos serviços).

7.4.3. A critério da CONTRATANTE, testes poderão ser realizados a fim de comprovar as funcionalidades e a especificação proposta neste Termo de Referência.

7.4.4. No caso de ausência de alguma funcionalidade, a CONTRATADA terá até 90 dias para desenvolvimento da mesma, a contar da data do comunicado pela CONTRATANTE.

7.5. Do recebimento

7.5.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a , da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.5.1.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

7.5.2. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

7.5.3. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

7.5.4. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

7.5.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7.5.5.1. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2268

7.5.6. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

7.5.7. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

7.5.8. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.5.9. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.5.10. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.5.10.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

7.5.10.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;
7.5.10.3. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

7.5.10.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

7.5.10.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.5.11. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.5.12. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.5.13. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

7.6. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

7.6.1. Comete infração administrativa, nos termos do art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:

I - dar causa à inexecução parcial do contrato;

II - dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

III - dar causa à inexecução total do contrato;

IV - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

V - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2269

VI - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

IX - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

X - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

XII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

7.6.2. Conforme o art. 156 Lei nº 14.133, de 2021, serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas nesta Lei as seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa;

III - impedimento de licitar e contratar;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

7.6.3. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

I - a natureza e a gravidade da infração cometida;

II - as peculiaridades do caso concreto;

III - as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

IV - os danos que dela provierem para a Administração Pública;

V - a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

7.6.4. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

7.5.4.1. **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021).

7.5.4.2. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nos itens II, III, IV, V, VI e VII, do item 7.6.1., deste Termo de Referência, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021).

7.5.4.3. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nos itens VIII, IX, X, XI e XII, do item 7.6.1., deste Termo de Referência, bem como os itens II, III, IV, V, VI e VII, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave, (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

7.6.5. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE, conforme a tabela abaixo:

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
	Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato, deixar de entregar	O Contratado ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2270

1	ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	Municípios e, será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais.
2	Na hipótese de recusa injustificada da licitante vencedora em assinar o contrato, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, após regularmente convocada, caracterizando inexecução total das obrigações acordadas, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas em lei.	Multa compensatória de 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor total do contrato.
3	A hipótese de recusa injustificada da CONTRATADA em apresentar a garantia, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da data da assinatura do contrato, e/ou recompor o valor da garantia, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, após regularmente notificada, de modo que o atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias úteis, autorizará a Administração CONTRATANTE a rescindir unilateralmente o contrato.	Multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento), calculada sobre o valor total da contratação devidamente atualizado, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas em lei.
4	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência
5	Constatado o descumprimento de qualquer obrigação prevista neste Termo de Referência, importando em inexecução parcial do contrato, ressalvadas aquelas obrigações para as quais tenham sido fixadas penalidades específicas.	Multa compensatória de até 5% (cinco por cento) sobre o valor total da Nota Fiscal referente ao mês de execução. Em caso reincidência do descumprimento das obrigações, em meses consecutivos ou não, o valor do percentual da multa compensatória será majorado para 10% (dez por cento).
6	Para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA, que poderá ensejar a inexecução parcial ou total do contrato.	Multa compensatória de até 5% (cinco por cento), sobre o valor mensal da Nota Fiscal do mês de referência.
7	Atraso injustificado para o início da execução dos serviços	Multa moratória de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) incidente sobre o valor total do contrato, por dia de atraso, a ser cobrada pelo período máximo de 30 (trinta) dias. A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso, o contrato será rescindido;
8	Inobservância dos demais prazos atrelados à execução dos serviços	Multa moratória de 1% (um por cento) incidente sobre o valor da obrigação cumprida extemporaneamente, por dia de atraso, a ser cobrada pelo período máximo de 30 (trinta) dias. A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso, o contrato será rescindido;
	Em caso de constatação de utilização ou tentativa de utilização indevida, por funcionários da CONTRATADA,	

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2271

9	de bens e recursos do MCTI, como por exemplo, uso de computadores e links de internet para atividades ilícitas, inadequadas ou não relacionadas aos serviços prestados e poderá ensejar a inexecução total ou parcial do contrato.	Multa de até 10% (dez por cento), por fato, sobre o valor total da Nota Fiscal do mês de ocorrência.
10	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	O Contratado será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.
11	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
12	Não executar os serviços previstos no objeto da contratação.	Multa de até 5% (cinco por cento) sobre o valor total do Contrato.
13	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Multa de até 5% (cinco por cento) sobre o valor total do Contrato.
14	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 8 horas úteis.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplicar-se-á multa de 1% (um por cento) do valor referente a parcela mensal apurada do Contrato.
15	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da CONTRATANTE.	O Contratado será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato
16	Não atender aos indicadores de nível mínimo de serviço constantes no Item **7.1. Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**, nas tabelas do Item 7.2.8.	Em decorrência de 3 (três) glosas no período de 12 (doze) meses consecutivos, que ultrapasse o limite de glosa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da O.S correspondente ao indicador não atendido, haverá a aplicação da multa de 3% (três por cento) sobre o valor total do Contrato.
17	Não atender aos "**Requisitos de comprovação de atendimento aos indicadores e de entregáveis"** dentro dos prazos estipulados.	Multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor total do item associado ao serviço objeto da O.S por dia corrido de atraso, limitado a 30% (trinta por cento).
18	Não iniciar a execução dos serviços no prazo máximo de de 10 (dez) dias úteis após a emissão da Ordem de Serviço (OS), garantindo que os requisitos mínimos de experiência e qualificação profissional sejam atendidos, quando necessários.	Multa de 1% (um por cento) do valor total do item associado ao serviço objeto da O.S por dia corrido de atraso, limitado a 30% (trinta por cento).

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2272

19	Não cumprir com os requisitos profissionais previstos no Item "**4.15. Requisitos de experiência Profissional e Formação da equipe**"	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplicar-se-á multa de 5% (cinco por cento) do valor referente a parcela mensal apurada do Contrato.
20	Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE, por intermédio de preposto designado para acompanhamento, em até (04) quatro horas úteis, a contar de sua solicitação, conforme estabelecido neste Termo de Referência.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplicar-se-á multa de 1% (um por cento) do valor referente a parcela mensal apurada do Contrato.
21	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 2% (dois cinco por cento) do valor total do Contrato.
22	Em caso de descumprimento de qualquer das obrigações na transição contratual desse Termo de Referência, notadamente quando a CONTRATADA: Não cumprir o plano de transição contratual; Deixar de repassar, para a vencedora do novo certame, ou para o Ministério em caso de inexistência de novo contrato, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços; Recusar-se a esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre o Ministério e a nova CONTRATADA. Não apresentar um Plano de Transição, endereçando todas as atividades e projetos necessários para a completa transição.	Multa compensatória de até 10% (dez por cento), por fato, sobre o valor total do contrato. Multa compensatória de 5% (cinco por cento) do valor de pagamento total da fatura do ciclo mensal de faturamento se na ocorrência desse ciclo constatar-se o não atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço, para qualquer um dos itens contratados, por 2 (duas) vezes a cada 4 (quatro) meses de execução contratual, ou ainda por (5) cinco vezes no período completo de sua vigência.

Tabela 18 - Infrações e Penalidades

7.6.6. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:

a) não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

7.6.7. Para cada item, as glosas previstas no item **7.1. Níveis Mínimos de Serviços** são independentes e cumulativas entre si.

7.6.8. O valor total das glosas não poderá superar 30% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2273

7.6.9. A recorrência de glosas de mesma natureza poderá ensejar a aplicação de multa por inexecução parcial do contrato, nos termos do item 7.5. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

7.6.10. Os primeiros 90 (noventa) dias a partir do início da execução contratual serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes.

7.6.11. A partir do 90º (nonagésimo) dia do início da execução contratual, todo o passivo de problemas evidenciado deverá estar solucionado, cabendo a aplicação do Acordo de Nível de Serviço sobre o passivo não solucionado e cuja responsabilidade seja exclusivamente da CONTRATADA.

7.6.12. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao CONTRATANTE (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

7.6.13. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

7.6.14.Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021).

7.6.15. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo CONTRATANTE ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

7.6.16. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 05 (cinco) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

7.6.17. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

7.6.18. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159);

7.6.19. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021);

7.6.20. O CONTRATANTE deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021);

7.6.21. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21;

7.6.22. Os débitos do contratado para com a Administração CONTRATANTE, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora CONTRATANTE, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

7.7. Liquidação

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2274

7.7.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

7.7.1.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.7.2. O pagamento dos serviços executados será efetivado, mensalmente, pelo CONTRATANTE, mediante apresentação de nota fiscal/fatura pela CONTRATADA, sendo o seu valor correspondente ao somatório dos valores das Ordens de Serviços ACEITAS no mês anterior, deduzidos os descontos contratados, as eventuais glosas e/ou multas estabelecidas e os valores de impostos e contribuições retidos pelo CONTRATANTE na condição de substituto tributário, conforme especificado neste Termo de Referência e na legislação tributária em vigor.

7.7.3. A nota fiscal/fatura deverá ser apresentada pela CONTRATADA a partir do quinto dia útil do mês seguinte ao da execução ou, se for o caso, da aceitação dos serviços, juntamente com a demonstração dos respectivos itens executados, devidamente atestados pela Equipe Demandante, e das referentes Ordens de Serviços.

7.7.4. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.

7.7.5. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

a) o prazo de validade;

b) a data da emissão;

c) os dados do contrato e do órgão CONTRATANTE;

d) o período respectivo de execução do contrato;

e) o valor a pagar; e

f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.7.6. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao CONTRATANTE. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

7.7.7. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.7.8. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

7.7.9. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do CONTRATANTE.

7.7.10. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2275

contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.7.11. Persistindo a irregularidade, o CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

7.7.12. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

7.7.13. O aceite dos serviços prestados por força desta contratação será feito mediante ateste das Notas Fiscais, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente utilizados.

7.7.14. Em hipótese alguma serão pagos serviços não contratados.

7.8. Prazo de pagamento

7.8.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme item anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

7.8.2. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:
EM = Encargos moratórios;
N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
VP = Valor da parcela a ser paga.
I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:
I = (TX) I = (6/100)/365
I = 0,00016438
TX = Percentual da taxa anual = 6%

7.8.3. Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos e submetidos à apreciação da autoridade competente, que adotará as providências para eventual apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa à mora.

7.8.4. A CONTRATADA tem direito ao pagamento de correção monetária incidente sobre os valores das parcelas pagas com atraso imputável, exclusivamente, à Administração Pública (art. 15 da Lei nº 10.192 /2001, arts. 394, 395 e 397 do Código Civil e art. 89, caput, da Lei nº 14.133/2021.

7.8.5. Após o encerramento do contrato, os serviços utilizados decorrentes desta contratação deverão ser cobrados no prazo máximo de 90 (noventa) dias.

7.9. Forma de pagamento

7.9.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

7.9.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.9.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1991, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

7.9.3.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2276

7.9.4. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

7.10. Cessão de crédito

7.10.1. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

7.10.2. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

7.9.3. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

7.10.4. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, tudo nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

7.10.5. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

7.10.6. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

7.11. DO REAJUSTE

7.11.1. Será adotado como índice de reajuste do Contrato o Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI.

8. Critérios de seleção do fornecedor

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo pelo Menor Preço Global.

8.2. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço global, considerando que o MCTI apresentou dados objetivos e seguros nos artefatos da contratação, permitindo às licitantes elaboração de suas propostas por um preço certo e total. As empresas devem estar cientes do que será gasto para a realização da prestação dos serviços.

8.3. A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação de serviços se baseia em padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos no Termo de Referência, por meio de especificações reconhecidas e usuais do mercado, caracterizando-se como “serviços comuns” conforme art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133, de 2021.

8.4. Justificativa para a não parcelamento do Objeto

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2277

8.4.1. Justifica-se o não parcelamento do objeto, em razão da interdependência entre os serviços que compõe o objeto da contratação, considerando-se o grau de interação do conjunto de serviços técnicos explicitados neste Termo de Referência, bem como a sua natureza específica e o seu caráter contínuo, aliada à alta criticidade e à complexidade da infraestrutura apoiada, justifica-se o fornecimento do objeto por uma única empresa. O fracionamento do presente objeto poderia colocar em risco a qualidade e a disponibilidade do ambiente tecnológico do MCTI, sendo impraticável delimitar responsabilidades, tarefas, ações, se houver mais de um fornecedor dentro do processo de execução dos serviços.

8.4.2. Quando analisado sob os aspectos técnicos vemos configurado o inter-relacionamento e a interdependência entre os serviços a serem contratados, onde não se faz possível estabelecer os limites, por serem extremamente tênues, de onde se iniciam e terminam as repercussões entre um e outro, especialmente por se ter como meta alcançar a maturidade, a alta disponibilidade e a gestão de riscos de um mesmo ambiente de infraestrutura, para qual cada item contribuirá em aspectos distintos, sendo respectivamente, a sua sustentação, o atendimento aos usuários de infraestrutura e melhoria continuados ambientes de infraestrutura, bem como a garantia de entrega de informação com qualidade e a disponibilização de ferramentas de inteligência de negócio para o usuário de infraestrutura de TI.

8.4.3. Para a adequada execução dos serviços ora contratados é fundamental que esteja assegurada a unidade conceitual de todas as etapas técnicas, que no conjunto compõem um todo uno e indivisível, entrelaçado com coerência tecnológica, direcionado para os resultados esperados que é a disponibilidade do ambiente de infraestrutura de TI, englobando todos os aspectos necessários ao pleno atendimento das necessidades dos usuários destes serviços.

8.4.4. A indivisibilidade do objeto é imprescindível, pois tecnicamente e gerencialmente é inviável que os serviços sejam fornecidos por diferentes contratadas, uma vez que traz ônus direto de maior custo gerencial para controle, além do maior custo gerencial para gestão contratual, constituindo todos estes benefícios em vantajosidade técnica e economicidade.

8.4.5. No tocante à economicidade, particionar o objeto poderia impactar diretamente os custos globais da contratação, uma vez que a execução dos serviços por uma única empresa traz ganhos de escala e possibilita a diluição do custo do overhead administrativo por um maior número de profissionais alocados para atendimento dos serviços. A gestão e a fiscalização de um número maior de contratos para a execução dos serviços de suporte técnico e de infraestrutura aumentariam também os custos indiretos com recursos humanos da contratante a serem alocados para tal atividade.

8.4.6. Contratar empresas distintas para prestar o serviço aqui especificado poderia trazer conflitos de responsabilidades entre as contratadas, prejudicando sobremaneira a execução contratual e a fiscalização por parte da contratante.

8.4.7. Ressaltamos que não há restrição de competitividade ao realizar o agrupamento, uma vez que diversos fornecedores de serviços técnicos de infraestrutura de TI e suporte ao usuário são habilitados a atender o serviço especificado.

8.4.8. Ademais, o agrupamento dos serviços, também, se justifica pelo aumento da eficiência administrativa por meio da otimização do gerenciamento do fornecedor. Deste modo, o não parcelamento do objeto no presente caso não é uma afronta a Súmula no 247 do TCU, conforme jurisprudências observadas nos Acórdãos no 5.260/2011 – TCU – 1ª Câmara e no 861/2013 – TCU – Plenário, que tratam de questões de economicidade e necessidade de padronização.

8.4.9. Adicionalmente, a Súmula 247 do Tribunal de Contas da União estabelece a obrigatoriedade da adjudicação por item em licitações de objetos divisíveis. No entanto, neste caso específico, a natureza integrada e complexa dos serviços justifica uma abordagem de licitação por preço global, pois a divisibilidade do objeto não se aplica devido à interdependência técnica e logística das partes da contratação. A possibilidade de divisão em múltiplos contratos aumenta o risco de descoordenação, atrasos e disputas entre diferentes contratados, podendo levar a um aumento nos custos e no tempo de cumprimento dos prazos contratados, além de potenciais prejuízos à qualidade final.

8.5. Da Aplicação da Margem de Preferência

8.5.1. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

8.6. Exigências de habilitação

8.6.1. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2278

8.6.1.1. Habilitação jurídica

8.6.1.1.1. **Pessoa física**: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

8.6.1.1.2. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

8.6.1.1.3. **Microempreendedor Individual - MEI**: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor;

8.6.1.1.4. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.6.1.1.5. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

8.6.1.1.6. **Sociedade simples**: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.6.1.1.7. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresári**a: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.

8.6.1.2. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

8.6.1.3. Habilitação fiscal, social e trabalhista

8.6.1.3.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

8.6.1.3.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

8.6.1.3.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

8.6.1.3.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

8.6.1.3.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes [Estadual/Distrital] ou [Municipal /Distrital] relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.6.1.3.6. Prova de regularidade com a Fazenda [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2279

8.6.1.3.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

8.6.1.3.8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

8.6.1.4. Qualificação Econômico-Financeira

8.6.1.4.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

8.6.1.4.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

8.6.1.4.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

I - Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

II - As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e

III - Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

IV - Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

8.6.1.4.4. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

8.6.1.4.5. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

8.6.1.4.6. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

8.6.1.5. Qualificação Técnica

8.6.1.5.1. Registro ou inscrição da empresa na entidade profissional, em plena validade.

8.6.1.5.2. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

8.6.1.5.2.1. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

8.6.1.5.3. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente,

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2280

por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

8.6.1.5.4. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

8.6.1.5.4.1. A licitante deverá apresentar documento expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que já prestou, ou que esteja prestando, serviços objeto deste certame, conforme especificado neste Termo de Referência, observando a prestação do serviço de acordo com os requisitos de qualificação técnica do item 4.15 deste Termo de Referência.

8.6.1.5.4.2. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

8.6.1.5.5. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

8.6.1.5.6. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

8.6.1.5.7. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

8.6.1.5.8. A CONTRATANTE poderá realizar inspeções e diligências com a finalidade de apoiar/comprovar as informações contidas nos ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA entregues pelos LICITANTES (nos termos do do artigo 64 da Lei n. 14.133 de 01/04/2021), bem como poderá solicitar cópias de documentos complementares como contratos, notas fiscais e notas de empenho.

8.6.1.5.9. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados válidos aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial do LICITANTE. Serão consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial as empresas controladas ou controladoras da empresa licitante, e ainda as que tenham pelo menos uma pessoa física ou jurídica como sócia em comum.

8.6.1.5.10. Caso o LICITANTE não comprove as exigências do Edital por meio das documentações requeridas, será desclassificado.

8.6.1.6. Da participação de Cooperativas e Consórcios

8.6.1.6.1. Sobre a participação de cooperativas nas licitações públicas, transcrevemos, abaixo, súmula nº 281 do Tribunal de Contas da União (TCU):

"Súmula 281 do TCU: É vedada a participação de cooperativas em licitação quando, pela natureza do serviço ou pelo modo como é usualmente executado no mercado em geral, houver necessidade de subordinação jurídica entre o obreiro e o contratado, bem como de pessoalidade e habitualidade."

8.6.1.6.2. Logo, **não será permitida não será permitida a participação de cooperativas**, qualquer que seja sua forma de constituição, dadas as características específicas da contratação em tela, as quais não pressupõem multiplicidade de atividades empresariais distintas (heterogeneidade de atividades empresariais), e pelo fato de demandar elementos próprios da relação de emprego, com destaque para a habitualidade (jornada de trabalho) e subordinação (hierarquia) dos empregados para com a CONTRATADA.

8.6.1.6.3. Com vistas a subsidiar o entendimento a respeito da participação de consórcios em licitações públicas, transcrevemos, abaixo, comentário do Professor Marçal Justen Filho sobre o assunto:

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2281

> "...A complexidade dos objetos licitados determina a natureza do consórcio. Usualmente, há consórcios heterogêneos quando a execução do objeto pressupõe multiplicidade de atividades empresariais distintas. Isso se passa especialmente no tocante a concessões de serviço público. Nesses casos, a ausência de permissão de consórcios produziria enormes dificuldades para participação no certame. Configura-se hipótese em que admitir participação de consórcios é imprescindível, sob pena de inviabilizar a competição. (Justen Filho, Marçal, Comentários à lei de licitações e contratos administrativos. 11ª ed. São Paulo: Dialética,2005. p. 360)."

8.6.1.6.4. Desta forma, resta claro que a participação de consórcios em certames licitatórios somente se torna “obrigatória” quando o objeto a ser licitado pressuponha heterogeneidade de atividades empresariais, sendo que, sua não inclusão, resultaria em restrição da competitividade. Assim, ao vedar a participação de consórcio, a Administração Pública procura manter a unidade do sistema, eis que o Termo de Referência, da forma como foi concebido demonstra a existência de uma unidade conceitual que perpassa toda a contratação. Vale dizer que somente a empresa que estiver envolvida e for responsável pela totalidade do lote será conhecedora, de forma suficiente, de todas as questões pertinentes, estando apta a apresentar os serviços de forma satisfatória.

8.6.1.6.5. A opção pela participação ou não de empresas em consórcios encontra-se na esfera da discricionariedade administrativa, a qual contempla o exame da conveniência e oportunidade do ato administrativo. Se o ato é vinculado, é porque o legislador pré-estabeleceu, o que não ocorreu no caso presente. No caso em questão, a lei não estabelece disposição expressa exigindo a admissão de consórcios, mas deixa ao administrador a possibilidade de verificar as hipóteses em que esta seria admissível.

8.6.1.6.6. Diante disso, **não será permitida a participação de empresas que estiverem reunidas em consórcio.**

9. Estimativas do Valor da Contratação

Valor (R$): 10.963.397,28

9.1. O custo estimado total da contratação é de **R$ 10.963.397,28 (dez milhões, novecentos e sessenta e três mil trezentos e noventa e sete reais e vinte e oito centavos)** para 24 meses de prestação de serviços, conforme custos unitários apostos na tabela:

	Item	Descrição do Serviço	Unidade de Medida	Quantidade estimada	Custo Total Mensal	Custo Total 24 Meses
Lote único	1	Atendimento de Service Desk – Modalidade Remoto (1º NÍVEL)	Mensal	24 meses	R$ 57.881,75	R$ 1.389.162,00
	2	Atendimento de Service Desk – Modalidade Presencial e Remoto (2º NÍVEL) e Videconferência	Mensal	24 meses	R$ 61.419,69	R$ 1.474.072,56
	3	Evolução Operacional, Monitoramento e Sustentação da Infraestrutura de Conectividade e Datacenter - Presencial e Remoto (3º NÍVEL) do ambiente tecnológico de TIC do MCTI.	Mensal	24 meses	R$ 337.506,78	R$ 8.100.162,72
TOTAL					**R$ 456.808,22**	**R$ 10.963.397,28**

9.2. A estimativa de custo levou em consideração a Portaria SGD/MGI 1.070 de 1º de junho de 2023.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2282

10. Adequação orçamentária

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

10.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/Unidade: 240101

II) Fonte de Recursos: 0100000000

III) Programa de Trabalho: 172639

IV) Elemento de Despesa: 3.3.90.40

V) Plano Interno: 2000001D-03

10.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

10.4. Cronograma Físico Financeiro:

Etapa	Descrição	Itens	Prazo estimado	Marco	Estimativa de Valor Mensal
1	Assinatura do Contrato	Todos	0	--------	**0%**
2	Reunião inicial	Todos	Em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato.	Etapa 1	**0%**
3	Início da prestação dos serviços	Todos	Em até 10 (dez) dias corridos da assinatura do Contrato	Etapa 1	**0%**
4	Abertura de Ordem de Serviço Mensal para cada Item	Todos	Em até 10 (dez) dias corridos	Etapa 1	
5	Execução do serviço mensal	Todos	1 (um) mês do início da prestação do serviço.	Etapa 2	**0%**
6	Entrega dos relatórios que comprovam a prestação dos serviços	Todos	Até o 5º (quinto) dia útil subsequente ao primeiro ciclo de 30 (trinta) dias de prestação de serviço.	Etapa 3	**0%**
7	Avaliação de prestação de serviços, por meio do Relatório de Acompanhamento da Execução Contratual	Todos	Até 5 (cinco) dias úteis da entrega dos relatórios que comprovam a prestação dos serviços.	Etapa 3	**0%**
8	Cobrança do serviço (protocolização da NF)	Todos	Até 5 (cinco) dias corridos do recebimento da NMS	Etapa 4	**0%**

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2283

9	Atesto da cobrança	Todos	Periodicamente, em até 15 (quinze) dias corridos após a cobrança do serviço.	Etapa 4	**0%**
10	Pagamento da fatura pela CONTRATANTE	Todos	Em até 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022, do recebimento da Nota Fiscal	Etapa 5	100% do valor referente ao serviço demandado e realizado

10.5. A produção dos artefatos da contratação foi realizada observando o regramento da instrução normativa n.º 94 /2022, a confecção do ETP, foi realizada pelos técnicos integrantes da unidade requisitante e aprovado pela autoridade máxima do órgão – SPOA. O termo de referência confeccionado pelo integrante técnico apoiado pelo integrante administrativo da CGRL/COLCC.

11. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Despacho: Integrante Requisitante

ALCIR SOUZA TAVARES

Membro da comissão de contratação

Assinou eletronicamente em 19/06/2024 às 19:58:11.

Despacho: Integrante Técnico

RODRIGO BOAVENTURA TIBURCIO

Membro da comissão de contratação

Assinou eletronicamente em 19/06/2024 às 20:19:28.

Despacho: Integrante Administrativo

TONY HUMBERTO FERREIRA LOPES PINTO

Membro da comissão de contratação

Assinou eletronicamente em 20/06/2024 às 10:58:19.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2284

Despacho: Autoridade Máxima de TIC

EDUARDO VIOLA

Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação

Assinou eletronicamente em 19/06/2024 às 20:03:53.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2285

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Modelo de Ordem de Servico.pdf (82.71 KB)
- Anexo II - Modelo de Termo de Recebimento Provisorio.pdf (79.53 KB)
- Anexo III - Modelo de Termo de Recebimento Definitivo.pdf (83.58 KB)
- Anexo IV - Modelo de Termo de Ciencia.pdf (78.63 KB)
- Anexo V - Modelo de Termo de Compromisso.pdf (73.91 KB)
- Anexo VI - Modelo de Sustentabilidade.pdf (46.4 KB)
- Anexo VII - Modelo de Declaracao Vistoria de Tecnica.pdf (269.38 KB)
- Anexo VIII - Modelo de Declaracao Desistencia de Vistoria Tecnica.pdf (198.97 KB)
- Anexo IX - Catalogo Servicos N1 e N2.pdf (81.37 KB)
- Anexo X - Catalogo Servicos N3.pdf (97.48 KB)
- Anexo XI - Modelo de Proposta de Precos.pdf (418.65 KB)

Anexo I - Modelo de Ordem de Servico.pdf

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

ANEXO I - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

INTRODUÇÃO
Por intermédio da Ordem de Serviço (OS) ou Ordem de Fornecimento de Bens (OFB) será solicitado formalmente à Contratada a prestação de serviço ou o fornecimento de bens relativos ao objeto do contrato. O encaminhamento das demandas deverá ser planejado visando a garantir que os prazos para entrega final de todos os bens e serviços estejam compreendidos dentro do prazo de vigência contratual. **Referência: Art. 32 IN SGD Nº 94/2022.**

1 – IDENTIFICAÇÃO			
Nº DA OS/OFB	xxxx/aaaa	**DATA DE EMISSÃO**	<dd/mm/aaaa>
CONTRATO/NOTA DE EMPENHO nº	<Descrição do objeto do contrato>		
OBJETO DO CONTRATO	<Descrição do objeto do contrato>		
CONTRATADA		**CNPJ**	xxxxxxxxxxxx
PREPOSTO	<Nome do preposto>		
INÍCIO VIGÊNCIA	<dd/mm/aaaa>	**FIM VIGÊNCIA**	<dd/mm/aaaa>
ÁREA REQUISITANTE			
UNIDADE	< Sigla – Nome da unidade>		
SOLICITANTE	<Nome do solicitante>	**E-MAIL**	

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS BENS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS

ITEM	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	MÉTRICA	VALOR UNITÁRIO	QTDE/VOL	VALOR TOTAL
1	<Descrição igual ao da OS de abertura>			<Ex.: PF>	<n>
2					
3					

4					
5					
6					
VALOR TOTAL ESTIMADO DA OS/OFB					

3 – INSTRUÇÕES/ESPECIFICAÇÕES> COMPLEMENTARES
<Incluir instruções complementares à execução da OS/OFB> <Ex.: Contatar a área solicitante para agendamento do horário de entrega> <Ex.: Conforme consta no Termo de Referência, o recebimento provisório está condicionado à entrega do código no ambiente de homologação, e a documentação do software no repositório oficial de gestão de projetos>.

4 – DATAS E PRAZOS PREVISTOS			
DATA ÍNICIO		**DATA DO FIM**	

5 – DATAS E PRAZOS PREVISTOS			
ITEM	**TAREFA/ENTREGA**	**INÍCIO**	**FIM**
1		<dd/mm/aaaa>	<dd/mm/aaaa>

6 – ARTEFATOS / PRODUTOS	
FORNECIDOS	**A SEREM GERADOS E/OU ATUALIZADOS**

7 – ASSINATURA E ENCAMINHAMENTO DA DEMANDA
Autoriza-se a <execução dos serviços / entrega dos bens> correspondentes à presente <OS/OFB>, no período e nos quantitativos acima identificados.
RESPONSÁVEL PELA DEMANDA/ FISCAL REQUISITANTE
_____ <Nome do Fiscal Técnico do Contrato> **Matrícula:** xxxxxx

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

ANEXO XI - PORTFÓLIO / CATÁLOGO DE SERVIÇOS (N3) - SUPORTE AO USUÁRIO DE TI (3° NÍVEL)

PORTFÓLIO	SERVIÇO	ATIVIDADE	GRUPO
Suporte ao Usuário de TI	Alerta Zabbix	Alerta Zabbix Falha (Novo)	3º Nível - Infraestrutura
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Aplicações Web	Aplicações Web - Disponibilizar Log	3º Nível - Infraestrutura
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Aplicações Web	Aplicações Web - Falha	3º Nível - Infraestrutura
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Aplicações Web	Aplicações Web - Realizar Deploy	3º Nível - Infraestrutura
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Armazenamento	Armazenamento - Falha	3º Nível - Infraestrutura
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Armazenamento	Armazenamento - Manter compartilhamento	3º Nível - Infraestrutura
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Backup	Backup - Executar Restauração	3º Nível - Infraestrutura
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Backup	Backup - Falha	3º Nível - Infraestrutura
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Backup	Backup - Manter Serviço/Servidor na Política de Backup	3º Nível - Infraestrutura
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Banco de Dados	BD - Conceder Permissão em Bancos de Dados	3º Nível - Infraestrutura
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Banco de Dados	BD - Criar Base de Dados	3º Nível - Infraestrutura
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Banco de Dados	BD - Excluir Base de Dados	3º Nível - Infraestrutura
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Banco de Dados	BD - Criar Usuário	Teste Portfólio de serviço
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Banco de Dados	BD - Excluir Usuário	Teste Portfólio de serviço
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Banco de Dados	BD - Executar Scripts	3º Nível - Infraestrutura
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Banco de Dados	BD - Falha referente a Banco de Dados	3º Nível - Infraestrutura
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Banco de Dados	BD - Realizar/Disponibilizar DUMP da Base de Dados	3º Nível - Infraestrutura
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Banco de Dados	BD - Replicar a Base de Dados	3º Nível - Infraestrutura
Suporte ao Usuário de TI	Certificado Digital	Instalação de Certificado Digital (Servidor)	3º Nível - Infraestrutura
Suporte ao Usuário de TI	Conta de Usuário	Perfil de Administrador Local (Servidor)	3º Nível - Infraestrutura
Suporte ao Usuário de TI	Conta de Usuário	Gestão de Usuários Datalake - Automação	Automação (3º Nível)

Infraestrutura de TI (3º Nível)	DeVops	DeVops - Falha	3º Nível - Infraestrutura
Infraestrutura de TI (3º Nível)	DeVops	DeVops - Manter Nó no Cluster	3º Nível - Infraestrutura
Suporte ao Usuário de TI	E-mail	Falha referente a Conta de E-mail	3º Nível - Infraestrutura
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Infraestrutura de Rede	Infraestrutura de Rede - Falha	3º Nível - Infraestrutura
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Infraestrutura de Rede	Infraestrutura de Rede - Manter Entrada DNS - Automação	Automação (3º Nível)
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Infraestrutura de Rede	Infraestrutura de Rede - Manter VLANs	3º Nível - Infraestrutura
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Infraestrutura de Rede	Manter Entrada DNS - Automação (Remover Entrada DNS Interno)	Automação (3º Nível)
Suporte ao Usuário de TI	Internet e Wi-Fi	Acesso ao Domínio MCTI	3º Nível - Infraestrutura
Suporte ao Usuário de TI	Internet e Wi-Fi	Acesso ou Bloqueio a sites	3º Nível - Infraestrutura
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Mensageria	Mensageria - Configurar Relay - Automação	Automação (3º Nível)
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Mensageria	Mensageria - Falha	3º Nível - Infraestrutura
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Mensageria	Mensageria - Manter Regras de Spam	3º Nível - Infraestrutura
Suporte ao Usuário de TI	Pasta de Rede	Dúvida referente a Pasta de rede	3º Nível - Infraestrutura
Suporte ao Usuário de TI	Pasta de Rede	Solicitação referente a Pasta de Rede	3º Nível - Infraestrutura
Suporte ao Usuário de TI	Portal Home Office	Dúvida referente ao Portal Home Office	3º Nível - Infraestrutura
Suporte ao Usuário de TI	Portal Home Office	Falha referente ao Portal Home Office	3º Nível - Infraestrutura
Suporte ao Usuário de TI	Portal Home Office	Permissão de acesso ao portal Home Office - Automação	Automação (3º Nível)
Suporte ao Usuário de TI	Portal Home Office	Revogação de acesso ao Portal Home Office	3º Nível - Infraestrutura
Suporte ao Usuário de TI	Portal Home Office	Revogação de Acesso ao Portal Home Office - Automação	Automação (3º Nível)
Suporte ao Usuário de TI	Portal Home Office	Solicitação de acesso ao Portal Home Office	3º Nível - Infraestrutura
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Segurança da Informação	Segurança da Informação - Falha	3º Nível - Infraestrutura
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Segurança da Informação	Segurança da Informação - Manter Certificado	3º Nível - Infraestrutura
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Segurança da Informação	Segurança da Informação - Manter Regra de Firewall	3º Nível - Infraestrutura
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Sistemas Operacionais	Manter Conta de Serviço - Automação (Criar Conta de Serviço)	Automação (3º Nível)
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Sistemas Operacionais	Manter Conta de Serviço - Automação (Desativar Conta de Serviço)	Automação (3º Nível)
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Sistemas Operacionais	Publicar Máquina Virtual - Automação	Automação (3º Nível)
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Sistemas Operacionais	Sistemas Operacionais - Falha	3º Nível - Infraestrutura
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Sistemas Operacionais	Sistemas Operacionais - Manter Permissões	3º Nível - Infraestrutura

Infraestrutura de TI (3º Nível)	Sistemas Operacionais	Sistemas Operacionais - Desativar Permissões	3º Nível - Infraestrutura
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Telefonia (N3)	Falha referente a Telefonia (N3)	3º Nível - Infraestrutura
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Virtualização	Publicar Máquina Virtual - Automação	Automação (3º Nível)
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Virtualização	Virtualização - Alterar ou Excluir Máquina Virtual (VM)	3º Nível - Infraestrutura
Infraestrutura de TI (3º Nível)	Virtualização	Virtualização - Falha	3º Nível - Infraestrutura

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

ANEXO X - PORTFÓLIO / CATÁLOGO DE SERVIÇOS (N1 E N2) SUPORTE AO USUÁRIO DE TIC - SISTEMA ITSM

PORTFÓLIO	SERVIÇO	ATIVIDADE	GRUPO
Suporte ao Usuário de TI	Aplicativos	Desinstalação de Aplicativos	1º Nível - TI
Suporte ao Usuário de TI	Aplicativos	Dúvidas sobre Aplicativos	1º Nível - TI
Suporte ao Usuário de TI	Aplicativos	Falha referente a Aplicativos	1º Nível - TI
Suporte ao Usuário de TI	Aplicativos	Instalação de Aplicativos	1º Nível - TI
Suporte ao Usuário de TI	Aplicativos	Desinstalação de Aplicativos - Automação	Automação (1º Nível)
Suporte ao Usuário de TI	Aplicativos	Instalação de Aplicativos - Automação	Automação (1º Nível)
Suporte ao Usuário de TI	Certificado Digital	Dúvidas sobre Certificado Digital	1º Nível - TI
Suporte ao Usuário de TI	Certificado Digital	Falha referente a Certificado Digital	1º Nível - TI
Suporte ao Usuário de TI	Certificado Digital	Instalação de Certificado Digital	1º Nível - TI
Suporte ao Usuário de TI	Certificado Digital	Solicitação de Certificado Digital	1º Nível - TI
Suporte ao Usuário de TI	Conta de Usuário	Dúvida referente a conta de usuário	1º Nível - TI
Suporte ao Usuário de TI	Conta de Usuário	Falha referente a Conta de Usuário	1º Nível - TI
Suporte ao Usuário de TI	Conta de Usuário	Perfil de Administrador Local	1º Nível - TI
Suporte ao Usuário de TI	Conta de Usuário	Reset ou Desbloqueio de Senha (Sem automação)	1º Nível - TI
Suporte ao Usuário de TI	Conta de Usuário	Validação de Conta de Usuário - Automação	1º Nível - TI
Suporte ao Usuário de TI	Conta de Usuário	Falha referente a Conta de Usuário	2º Nível - TI
Suporte ao Usuário de TI	Conta de Usuário	Desbloqueio de Conta - Automação	Automação (1º Nível)
Suporte ao Usuário de TI	Conta de Usuário	Alteração de Login de Usuário - Automação	Automação (1º Nível)
Suporte ao Usuário de TI	Conta de Usuário	Criação de Conta de Usuário - Automação	Automação (1º Nível)
Suporte ao Usuário de TI	Conta de Usuário	Desativar Conta de Usuário - Automação	Automação (1º Nível)
Suporte ao Usuário de TI	Conta de Usuário	Reativar Conta de Usuário - Automação	Automação (1º Nível)

Suporte ao Usuário de TI	Conta de Usuário	Reset ou Desbloqueio de Senha - Automação	Automação (1º Nível)
Suporte ao Usuário de TI	Conta de Usuário	Solicitação referente a Conta de Usuário - Automação	Automação (1º Nível)
Suporte ao Usuário de TI	E-mail	Dúvida sobre Conta de E-mail	1º Nível - TI
Suporte ao Usuário de TI	E-mail	Conta de E-mail - Automação	Automação (1º Nível)
Suporte ao Usuário de TI	E-mail	Alteração de Gestor de E-mail de Serviço - Automação	Automação (1º Nível)
Suporte ao Usuário de TI	E-mail	Criação de E-mail de Serviço - Automação	Automação (1º Nível)
Suporte ao Usuário de TI	E-mail	Permissão de Acesso ao E-mail de Serviço - Automação	Automação (1º Nível)
Suporte ao Usuário de TI	E-mail	Permissão de Acesso ao E-mail Regimental - Automação	Automação (1º Nível)
Suporte ao Usuário de TI	E-mail	Revogação de Acesso ao E-mail de Serviço - Automação	Automação (1º Nível)
Suporte ao Usuário de TI	E-mail	Revogação de Acesso ao E-mail Regimental - Automação	Automação (1º Nível)
Suporte ao Usuário de TI	Equipamentos ou Periféricos	Dúvidas sobre Equipamentos e Periféricos	1º Nível - TI
Suporte ao Usuário de TI	Equipamentos ou Periféricos	Empréstimo ou Devolução de Equipamentos	2º Nível - Suporte Presencial
Suporte ao Usuário de TI	Equipamentos ou Periféricos	Falha referente a Equipamentos e Periféricos	2º Nível - Suporte Presencial
Suporte ao Usuário de TI	Equipamentos ou Periféricos	Instalação ou Desinstalação de Equipamentos	2º Nível - Suporte Presencial
Suporte ao Usuário de TI	Equipamentos ou Periféricos	Solicitação ou Substituição de Equipamentos	2º Nível - Suporte Presencial
Suporte ao Usuário de TI	Equipamentos ou Periféricos	Solicitação ou Substituição de Periféricos ou Acessórios	2º Nível - Suporte Presencial
Suporte ao Usuário de TI	Impressora e Scanner	Dúvida sobre impressora ou scanner	1º Nível - TI
Suporte ao Usuário de TI	Impressora e Scanner	Falha referente a impressora ou scanner	1º Nível - TI
Suporte ao Usuário de TI	Impressora e Scanner	Empréstimo de Scanner	2º Nível - Suporte Presencial
Suporte ao Usuário de TI	Impressora e Scanner	Solicitação de serviços referentes a impressoras	2º Nível - Suporte Presencial
Suporte ao Usuário de TI	Internet e Wi-Fi	Dúvida referente a Internet e Wi-Fi	1º Nível - TI
Suporte ao Usuário de TI	Internet e Wi-Fi	Configuração de Internet e Wi-Fi	2º Nível - Suporte Presencial
Suporte ao Usuário de TI	Internet e Wi-Fi	Falha referente a Internet ou Wi-Fi	2º Nível - Suporte Presencial
Suporte ao Usuário de TI	Pasta de Rede	Falha referente a Pasta de Rede	1º Nível - TI
Suporte ao Usuário de TI	Pasta de Rede	Solicitação referente a Pasta de Rede - Automação	Automação (1º Nível)
Suporte ao Usuário de TI	Pasta de Rede	Permissão de Acesso à Pasta de Rede - Automação	Automação (1º Nível)
Suporte ao Usuário de TI	Pasta de Rede	Permissão para Inclusão de Arquivos de Áudio e Vídeo - Automação	Automação (1º Nível)
Suporte ao Usuário de TI	Pasta de Rede	Revogação de Acesso à Pasta de Rede - Automação	Automação (1º Nível)

Suporte ao Usuário de TI	Telefonia	Dúvida referente ao serviço de telefonia	1º Nível - TI
Suporte ao Usuário de TI	Telefonia	Falha referente ao serviço de telefonia	2º Nível - Suporte Presencial
Suporte ao Usuário de TI	Telefonia	Solicitação de alteração de categoria de ramal telefônico	2º Nível - Suporte Presencial
Suporte ao Usuário de TI	Telefonia	Solicitação de desvio de ramal	2º Nível - Suporte Presencial
Suporte ao Usuário de TI	Telefonia	Solicitação de novo ramal	2º Nível - Suporte Presencial
Suporte ao Usuário de TI	Telefonia	Solicitação para renomear ramal	2º Nível - Suporte Presencial
Suporte ao Usuário de TI	Telefonia	Substituição e/ou Devolução de aparelho telefônico	2º Nível - Suporte Presencial
Suporte ao Usuário de TI	Videoconferência e Webconferência	Dúvida sobre Videoconferência e Webconferência	2º Nível - Videoconferência e Webconferência
Suporte ao Usuário de TI	Videoconferência e Webconferência	Falha sobre Videoconferência e Webconferência	2º Nível - Videoconferência e Webconferência
Suporte ao Usuário de TI	Videoconferência e Webconferência	Solicitação de Agendamento de Videoconferência e Webconferência	2º Nível - Videoconferência e Webconferência

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DETRANSITO DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DA DIREÇAO GERAL
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA-OPERACIONAL
CONTRATO ADMINISTRATIVO nº 01/2019
VIGÊNCIA: 08/08/2019 a 04/02/2020

Atestamos para os devidos fins que a empresa GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA estabelecida no Setor SCN QUADRA 05 BLOCO A, 50, Asa Norte na Cidade de Brasília, Distrito Federal, CEP 70715-900, Inscrita No CNPJ/MF 12.130.013/0003-26, prestou os serviços discriminados no atestado técnico referente ao contrato nº. 01/2019, com quantitativo aproximado de 80.000 UST's (unidades de serviços técnicos) com medição níveis de serviço, devidamente atestados através das respectivas comprovações, em período concomitante e/ou sequencial, em condições técnicas e comerciais satisfatórias, nada constando em nossos registros que possa desabonar seu desempenho, com detalhamentos técnicos conforme abaixo.

Prestação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC – para planejamento, implantação, administração, manutenção, suporte e operação do ambiente tecnológico do Departamento de Trânsito do Distrito Federal – Detran/DF, com base em modelos, processos e procedimentos operacionais integrados, seguros e contínuos, provendo soluções para aumentar a disponibilidade e integridade dos dados estratégicos da autarquia, com repasse de conhecimento.

Os serviços executados apresentam-se distribuídos em Subitens de Serviço conforme descrição:

Subitem de Serviços	**Escopo**
Central de Serviços Técnicos	Suporte Técnico Remoto
Suporte Técnico a Usuários	Suporte Técnico
	Suporte a aplicações de Negócio
Suporte ao Ambiente de Redes	Suporte a Sistemas Operacionais
	Suporte a Ambiente Virtualizado
	Suporte a Redes
Suporte a Segurança da Informação	Segurança da Informação corporativa
	Segurança Perimetral
Suporte a Correio Eletrônico	Suporte a Correio Eletrônico
Suporte a Armazenamento de Dados	Suporte a Armazenamento de Dados (SAN/NAS)
	Suporte a Backup e Restore

Suporte a Banco de Dados	Suporte a Banco de Dados Corporativo
	Suporte a Administração de Dados
Suporte a Ambientes de Produção	Suporte a Ambiente de Sistemas de Trânsito
	Suporte a Ambiente de Sistemas Corporativos
	Suporte a Monitoração de Rede
Suporte a Portal Corporativo	Suporte a Administração de Portais
Suporte a Processos de Gerenciamento de Serviços (ITIL)	Incidente, Cumprimento de Requisições, Problemas, Catálogo de Serviços e Nível de Serviços, Mudanças, Ativos e Configuração de Serviços
Suporte a Implementação de Projetos	Suporte a Implementação de Projetos
Supervisão de Serviços	Supervisão de Atendimento a Usuário
	Supervisão Operacional de Equipes e Serviços de TIC

Os Serviços prestados neste contrato e todo projeto implementado seguiu as boas práticas do ITIL e normas de política de segurança da informação (ABNT NBR ISO/IEC 27002:2005) na objetividade em manter o ambiente em funcionamento contínuo do ambiente de TIC do DETRAN-DF e adequado a modelos de referência no mercado.

Descrição resumida dos Subitens de Serviço:

Subitem de Serviços	**Descrição Resumida**
Central de Serviços Técnicos	Ponto único de contato entre os usuários do Detran/DF que utilizam a TIC e o suporte técnico especializado, realizando o atendimento de 1º nível de forma remota – através de ferramentas próprias.
Suporte Técnico a Usuários	Atendimento presencial ou remoto especializado de 2º nível de TIC aos usuários do Detran-DF, nos postos de Atendimento.
Suporte ao Ambiente de Redes	Suporte Técnico de 3º nível responsável administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualizações dos ativos e da rede corporativa, de soluções de virtualização, de monitoração e gerência lógica dos itens de configuração, de componentes da infraestrutura de TIC que utilizem as plataformas GNU/Linux e Windows nos sistemas corporativos de negócio e dos processos operacionais do Detran/DF

Suporte à Segurança da Informação	Suporte Técnico de 3º nível responsável pela administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização das soluções referentes ao ambiente de segurança da informação corporativa e segurança perimetral, incluindo seus aspectos estratégicos de segurança da informação do Detran/DF
Suporte a Correio Eletrônico	Suporte técnico de 3º nível responsável pela administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização dos serviços de correio eletrônico e mensagem instantânea.
Suporte a Armazenamento de Dados	Suporte técnico de 3º nível responsável pela administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização das soluções referentes ao armazenamento de dados em rede (SAN e NAS) e à continuidade de negócios (backup e restore dos dados)
Suporte a Banco de Dados	Suporte técnico de 3º nível responsável pela manutenção dos bancos de dados, incluindo a sustentação, suporte e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD's) existentes nas diversas plataformas utilizadas pelo Detran/DF
Suporte a Ambientes de Produção	Suporte técnico de 3º nível responsável pela manutenção das informações fundamentais para o Detran/DF, incluindo a administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização dos sistemas negociais e corporativos e das soluções de monitoração e gerência lógica dos itens de configuração do Ambiente Computacional do Detran/DF
Suporte a Portal Corporativo	Suporte técnico de 3º nível responsável pela administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização dos portais corporativos do Detran/DF, incluindo o portal externo (internet) e o interno (intranet)
Suporte a Processos de Gerenciamento de Serviços (ITIL)	Suporte técnico de 3º nível responsável pela administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização e adequação de ferramentas aos processos de gerenciamento de incidente, cumprimento de requisições, gerenciamento de problemas, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de ativos e configuração de serviços, gerenciamento de níveis de serviços e gerenciamento de catálogo de serviços para o Ambiente Computacional do Detran/DF
Suporte a Implementação de Projetos	Suporte técnico de 3º nível que engloba suporte especialista reativo e proativo, a transferência de tecnologia e implementação de projetos através do planejamento, desenvolvimento e estabilização de novas tecnologias,

	incluindo homologação e testes para as soluções e sistemas negociais e corporativos para novas plataformas do ambiente tecnológico do Detran/DF
Supervisão de Serviços	Supervisão de pessoal da CONTRATADA e do atendimento aos usuários, orientada para a garantia da perfeita execução de todas as atividades de todos os serviços especificados neste Projeto Básico, gerindo estrategicamente as supervisões dos serviços executados pela CONTRATADA, consolidando todos os relatórios gerenciais

Todas os Níveis responsáveis pela execução dos serviços no referido contrato utilizaram ferramentas de Gestão de Serviços de TI (ITSM) e processos em conformidade com as melhores práticas do ITIL v3 e superiores, nas atividades abaixo descritas e todas subjacentes:

- Recebimento e cumprimentos de requisição de Serviços;
- Monitoração e gestão de eventos de TIC;
- Diagnóstico, proposição de solução de contorno/definitiva, e tratamento de incidentes e problemas;
- Prospecção, planejamento, proposição e implantação de mudanças em ambientes de TIC, utilizando técnicas de gestão de projetos;
- Gerenciamento de conhecimento mediante documentação em mídia wiki e em solução de ITSM de processos e procedimentos de atendimento e resolução de requisições e incidentes, e configurações e políticas de backup de aplicações corporativas.
- Controle de qualidade baseada em análise comparativa de série dos indicadores de níveis de serviços obtidos, proposição e implementação de melhorias de serviços;
- Atendimento e resolução de requisições de serviços, incidentes, problemas e mudanças através de serviços e indicadores de desempenhos baseados em Catálogo de Serviços e Acordos de Níveis de Serviços preestabelecidos.
- Suporte, utilizando ferramentas de Gestão de Serviços de TI (ITSM) e processos em conformidade com as melhores práticas do ITIL v3 e superiores, com destaque para a adoção dos processos de Cumprimento de Requisições, gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de mudanças e catálogo de serviços.

Características: Central de Serviços Técnicos e Suporte Técnico a Usuários

- Implantação, operação, manutenção e gerenciamento de Central de Serviços de primeiro e segundo nível, aderente a ITIL, elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários especiais, serviços executados em jornada de 12hrs por 5 dias, e horários e dias especiais para atender necessidades do DETRAN-DF, seguindo políticas de segurança da informação e de níveis de serviço contratados, com base em melhores práticas do mercado

através de processos de Gerenciamento de Serviços de TI aderentes a metodologia ITIL para gestão de requisições de serviços, incidentes, problemas, configuração e mudanças, incluindo ainda, a criação, automação de configurações e atualização de catálogo de serviços.

- Volume médio mensal de 1300 chamados, sendo esses compostos por 400 chamados via sistema somado a 900 ligações, em um parque com aproximadamente 1216 estações de trabalho e 1350 usuários internos alocados em aproximadamente 15 unidades distribuídas por 10 Unidades administrativas no DF, além de prestar suporte aos conveniados do Detran-DF (Despachantes, autoescolas, Postos do Na hora, clinicas,...) que somam aproximadamente 200 usuários.

- Provimento de 0800 para atuação como Single Point of Contact (SPOC) para usuários de TIC do Detran e Conveniadas Externas.

- Executar atividades em instalações físicas e mobiliário adequadas a esse tipo de serviço orientada pela NR 17, microcomputadores conectados em rede, sistemas de Service Desk e de base de conhecimento com tecnologia CTI (Computer Telephony Integration), softwares básicos de sistemas de telefonia com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível), links de comunicação entre o Detran/DF e a CONTRATADA e sistema de Gestão centralizada de ligações com Dashboard e sistema eletrônico de gravação de ligações com retenção de dados por pelo menos 12 meses.

- Triagem e repasse de chamados para outras áreas de atuação do Detran e outras empresas responsáveis por execuções no mesmo ambiente;

- Recepção e triagem através de ligações (internas e externas) e chamados na ferramenta de ITSM.

- Resolução de chamados de usuários através de acesso remoto utilizando Remote Desktop.

- Prestação de serviços de suporte a um parque instalado contendo aproximadamente 1200 estações de trabalho ativas, do tipo desktop, tablet e notebooks, dos fabricantes Dell, Daten e Positivo, realizando planejamento, instalação, configuração, administração, sustentação, operacionalização e todas as demais atividades correlatas e necessárias ao suporte com cobertura de equipamentos, softwares e serviços, contendo as seguintes tecnologias e soluções:
    - Sistema operacional Microsoft Windows 7, 8.1 e 10
    - Navegador de Internet Mozilla Firefox 62.x (32-bit e 64-bit)
    - Navegador de Internet Explorer 8.x (32-bit e 64-bit)
    - Navegador de Internet Chrome 69.x (32-bit e 64-bit)
    - Suíte de aplicativos para escritório Microsoft Office 2010, 2013, 2016 e 365

Características: Suporte Terceiro Nível (N3) ou Suporte Especializado à Infraestrutura de TIC

- Implantação e operação de Equipe de N3, em conformidade com as práticas ITIL, Instruções Normativas (IN) e Normas Complementares (NC) de Segurança da Informação e Comunicações (SIC) do Gabinete de Segurança Institucional (da Presidência da República (GSI) e Normas ABNT NBR ISO/IEC 27001 e 27002, estruturada com jornada de trabalho de cobertura 24x7 para monitorar, administrar o ambiente de TIC do Detran e resolver presencialmente ou remotamente os chamados de suporte de sustentação de infraestrutura relativos ao terceiro nível além de escalonar aqueles que necessitem da intervenção de outras equipes de suporte, fornecedores ou terceiros.

- Monitoração de Infraestrutura de TIC, 24x7, utilizando ferramentas de Monitoração Inteligente, Processos automatizados de escalação de suporte e restauração de serviços e Gestão de Serviços de TI (ITSM) e processos em conformidade com as melhores práticas do ITIL v3 e superiores, com destaque para a adoção dos registro e triagem de eventos de TIC, tratamento inicial de incidentes, resolução de requisições de Serviços e de mudanças, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento e controle de capacidade, controle de indicadores de níveis de serviços e utilização de catálogo de serviços.

- Utilização de conceitos e ferramentas DevOps para inter operacionalização das atividades de infraestrutura juntamente com esteira de desenvolvimento das fábricas de softwares contratas pelo Detran; utilizando Puppet, SVN, Docker, Ansible e Git.

- Implantação, configuração, planejamento, Administração e codificação de solução para gerenciamento, orquestração e provisionamento automático de máquinas virtuais e gerenciado pelo Puppet, com gerenciamento de containers através do Docker de forma conjunta e integrada para suportar o provimento automatizado de servidores virtuais padronizados com sistemas operacionais RedHat e CentOS, com ambientes de armazenamento de dados que em solução de storage NetApp; e seguindo politicas de segurança definidas via código.

- Desenvolvimento, codificação, administração e aplicação de solução de deploy automatizada, com agendamento, utilizando controle de repositório Git e gerenciamento de configuração de infraestrutura Puppet provendo execução e encerramento de chamado automático em solução ITSM com evidência.

- Planejamento, Monitoração, desenho, implantação, atualização, migração, Instalação, manutenção e execução de serviços técnicos especializados aplicáveis à administração, planejamento, gerenciamento, operação e suporte de primeiro, segundo e terceiro nível (incluindo: instalação e configuração de componentes de hardware e software; análise e solução de incidentes e problemas; análise de capacidade; monitoramento e administração de itens de configuração; e estudo, proposição, implementação e acompanhamento de novas soluções) de infraestrutura de tecnologia da informação, com índice médio mensal de disponibilidade de serviços

superior a 99% geridos através de metodologias de mercado em gestão de projetos e ITIL, compatível com as caraterísticas qualitativas e quantitativas mínimas obrigatórias abaixo descritas:

- Migração de Data Center com criação de documentação completa de referência e organização e cadastramento de ICs de forma a atender as boas práticas e normas de segurança, bem como elaboração de políticas de manutenção e monitoramento da Sala segura, Nobreaks e Grupo Gerador;
- Softwares servidores da plataforma Microsoft, incluindo bancos de dados Microsoft SQL Server;
- Soluções para ambientes em produção de alta disponibilidade para sistemas de informação;
- Servidores de arquivos (NFS) corporativos suportados pela plataforma Microsoft utilizando protocolo CIFS ou SMB de forma integrada a ambientes de áreas de armazenamento em rede SAN;
- Serviço de diretórios através do MS Active Directory 2008 e superiores com Windows Server Update Services (WSUS) integrado;
- Ambiente de produção com as seguintes características:
  - Active Directory (AD).
  - File System (NFS).
  - Windows Server Update Services (WSUS).
  - E-mail: Zimbra.
  - DNS: Interno (Primário/Secundário) e Externo (Primário/Secundário).
  - Ferramenta de Chamado: Maestro (própria da autarquia): Homologação e Produção.
  - Ferramenta de Inventário: Altiris Symantec.
  - Controle de Versionamento e Publicação de Aplicações Corporativas: SVN e GIT.
  - DHCP: Primário e Secundário.
  - NTP: Primário e Secundário.
  - Proxy Reverso: Nginx e HProxy.
  - Relay SMTP: Postfix.
  - Servidor de Impressão: Servidor para bilhetagem.
  - Servidores de Aplicação: TomCat, Apache, Wildfly.
  - Gerencia de configuração de Infra: Puppet e Ansible
  - Serviço de Contêiner: Docker
- Políticas de cópias e restaurações de segurança (*backup/restore*), bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoração e operação de solução de gerenciamento de cópias e restauração de segurança, com capacidade para suportar a segurança mais de 25 TB de dados, prestando suporte e utilizando as seguintes tecnologias e solução de backup:
  - Tape Library: DELL POWER VAULT TL4000.
  - Software: HP Data Protector
  - Fita: LTO-4
  - Capacidade: até 48 Fitas

- Ambiente de armazenamento e rede de dados SAN – Storage Area Network, composta por hardware de armazenamento de dados suportando um total aproximado de 410 Terabytes:
  - Storage
    - NetApp FAS 8060 com EF560 - 644 TB líquido
    - NetApp FAS 6210 - 114 TB líquido
- Redes físicas e endereçamento IP, TCP/IP com 82 Switchs e 70 Vlans ativas com os seguintes equipamentos:
  - SWitchs:
    - MLXe - Switch Core. Quantidade: 02.
    - Switch Borda Layer 3. Quantidade: 20.
    - FWS648G e FWS624G: Switch Borda Layer 3. Quantidade total: 46.
    - FCX - 648GS: Switch Extensão Core. Quantidade: 02.
    - FCX - 648GS: Switch Borda Layer 3. Quantidade: 02.
    - FCX - 624GS: Switch Borda Layer 3. Quantidade: 02
    - VDX - 6740: Switch Topo de Rack Layer 3. Quantidade: 08.
  - Conexão à Internet Redundante
    - NWI: 150 Mbps.
    - OI: 100 Mbps.
    - Conexão MAN com a GDFnet
- Ambiente de rede corporativa implementada para suportar, 1216 estações de trabalho, tipo "desktop", "notebook" e "tablets", sistema operacional Microsoft Windows, versões 7, 8 e superior, conectadas em rede Microsoft suportada por serviço de diretório composto por 1 (um) domínio, implementado sob a tecnologia Microsoft Active Directory (AD), em servidores de AD Windows Server 2012, com pelo menos 1350 objetos do tipo "usuários" domínio utilizando correio eletrônico integrado (Zimbra), em alta disponibilidade (cluster), suportando pelo 1450 caixas postais;
- Soluções de segurança da informação para proteção de rede (Firewall) PFsense em cluster (avo-passivo ou ativo-ativo);
- Solução para monitoramento de ativos de redes, links de rede e servidores corporativos suportado pela plataforma Zabbix e Grafana, através da instalação e configuração de agentes para plataformas Linux e Windows, incluindo a configuração de alertas de forma integrada com escalonamento por e-mail, Telegram e SMS com a disponibilização de painéis, mapas ou dashboards de monitoramento para visualização do estado atual do ambiente e problemas.
- Plataforma de sistemas operacionais e bancos de dados para servidores corporativos, suportando, migrando e executando as plataformas de sistemas operacionais e, ainda, pelas plataformas de bancos de dados abaixo:
  - Plataformas de Sistemas Operacionais:
    - 68 Microsoft Windows Server – versões 2008 R2, 2012 e 2016;
    - 59 CentOS 6 e 7;
    - 73 RedHat Linux – versão 7.
  - Plataformas de Bancos de Dados:

  - 15 MySQL – versão 5.5;
  - 15 PostgreSQL com replicação (HA) – versão 9.4;
  - 6 Microsoft SQL Server – versão 2012;
  - 11 Oracle RAC com Multitenant – versão 12C, em alta disponibilidade;
- Modelagem, implantação e manutenção de processos para Cumprimento de requisições, gerenciamento de incidentes e Gerenciamento de configuração, baseados nas as melhores práticas do ITIL v3 e superiores, e utilizando solução de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) para elaboração de relatórios e dashboards gerenciais para subsidiar tomadas de decisões e melhoria contínua sobre a entrega de serviços e a melhoria da infraestrutura de TI e a correta quantificação das Unidades de Serviços Técnicos – USTs consumidas no contrato bem como a gestão de SLA, permitindo também a interpretação de base de dados histórica de atendimentos e garantindo necessidades de TIC alinhadas ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) e necessidades negociais citadas no Planejamento Estratégico do Órgão;
- Implantação, instalação e configuração de produtos através de suporte técnico especializado na Plataforma Microsoft e Linux para ambiente de rede corporativa, com servidores físicos (34 unidades) e virtuais (200 Unidades). Com transferência de conhecimento e aplicação de procedimentos de melhoria:
  - Gerenciamento, implantação, administração e migração e atualização de versões e patchs de segurança em ambiente de servidores virtualizados contendo 3 hosts em HA Vmware e 18 hosts Hyper-V.
  - Gerenciamento, implantação, administração e migração e atualização de versões e patchs de segurança em ambiente de servidores físicos contendo 3 DELL Power Edge R920, 5 DELL Power Edge R710, 23 DELL Power Edge T640 e 3 HP Proliant DL380 G7.
- Acesso e suporte remoto a estações de trabalho de usuários de TIC;
- Gestão da Segurança da Informação, baseada nos normativos de SIC da GSI e Normas ABNT NBR ISO/IEC 27001 e 27002 e utilização das soluções abaixo:
  - Proxy
  - Squid Open Source
  - Firewall PFsense com redundância
  - IDS e IPS Suricata
  - Antivírus SEP Symantec e Alris: 1200 licenças.
  - Monitoramento ZABBIX
  - Sala Datacenter com piso elevado e leitor biométrico com:
    - 04 Ar-condicionados APC inRow ACRD100;
    - 02 No-breaks APC Symmetra 48K;
    - 06 Racks APC para avos de rede;
  - Sistema de Vigilância e monitoramento de Datacenter APC Netbotz;
  - Grupo Gerador Schneider;
- Monitoração de Infraestrutura de TIC e suporte a Aplicações Corporativas:
  - GETRAN
  - PRO-IV

- SNG
- TALONÁRIO ELETRÔNICO
- ICOM
- MAESTRO
- INTRANET
- SIGESCO
- MOODLE
- SGA
- SISPES
- SISGAP
- SIMGT

- Planejamento, instalação, configuração, administração, sustentação, e operação de solução de monitoramento de 500 ativos rede ativos, prestando suporte, monitorando e utilizando as seguintes tecnologias e soluções:
    - 03 Servidores Zabbix
    - 01 Servidor Grafana
    - 324 agentes Zabbix ativos

- Recepção e resolução mensal de aproximado a 4.000 chamados por mês, com a execução de 12.000 atividades por mês, necessárias aos suportes N1, N2, N3, monitoração da infraestrutura de TIC e operação de data centers com destaque para os serviços a seguir relacionados, realizados em conformidade com as práticas ITIL, padrões de qualidades acordados, indicadores de serviços estabelecidos e catálogo de serviços constantemente atualizado:
    - Recebimento, análise, resolução, documentação e evidenciação de atendimentos de solicitações de serviço em conformidade com as pratica ITIL v3 de Cumprimento de Requisição;

    - Detecção, definição de causa raiz e aplicação de solução de contorno e/ou solução definitiva, em conformidade com as pratica ITIL v3 de Gerenciamento de incidentes;

    - Definição de causa raiz, proposição de soluções de contorno e definitiva e tratamento de problemas em conformidade com as pratica ITIL v3 de Gerenciamento de Problema;

    - Prospecção, planejamento, proposição, gestão, implementação, documentação e evidenciação de projetos de infraestrutura de TIC, em conformidade com as pratica ITIL v3 de Gerenciamento de Mudança;

    - Proposição e validação de scripts de instalação e de configurações de servidores de aplicação, controle do versionamento de configurações e códigos-fonte de aplicações corporativas, elaboração e proposição de política de backup, detecção e diagnósticos de falhas de infraestrutura de aplicações corporativas, validação e publicação de aplicações corporativas em ambiente de teste, homologação e produção, em

conformidade com as pratica ITIL v3 de Gerenciamento de Ativos e Configuração de Serviços e Gerenciamento de Liberação e Implantação.

- Prestação de serviços de suporte a usuários, através de central de atendimento, com público alvo de aproximado de 1550 usuários da infraestrutura de TIC, qualificados para abertura de chamados junto à Central de Atendimento aos Usuários ou diretamente na ferramenta de Gestão de Serviços de TI (ITSM).

Brasília, 19 de fevereiro de 2020.

Luiz Otávio Collyer Pontes
Diretor de Tecnologia da Informação
DIRTEC/DETRAN -DF
Tel: 61 3905-8343
dirtec@detran.df.gov.br

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL

Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060

1º TERMO ADITIVO AO CONTRATO EMERGENCIAL Nº 02/2019, CELEBRADO ENTRE O DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL E GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.

Processo n.º 00055-00049988/2019-14.

DAS PARTES

O **DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL**, Autarquia Distrital criada pela Lei n.º 6.296, de 15 de dezembro de 1975, vinculado à SSP/DF, situado no SAM Lote "A", Bloco "B", Edifício Sede do DETRAN/DF, 1º andar, em Brasília-DF, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 00.475.855/0001-79, neste ato representado por seu Diretor-Geral, **ALÍRIO DE OLIVEIRA NETO**, brasileiro, portador do CPF nº 184.475.461-87 e da CI nº 387.873 SSP-DF, doravante denominado **CONTRATANTE**, e a empresa **GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A,** CNPJ nº 12.130.013/0003-26, com sede no SCN Quadra 05 Bloco A, nº 50, Sala 502, Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70.715-900, neste ato legalmente representada por **CLEBER GOMES DA COSTA**, portador do CPF nº 827.577.121-87 e da CI nº 1.635.314 SSP/DF, e por **PAULO CESAR LOPES ZEREDO**, portador do CPF nº 040.971.838-69 e da CI nº 619.657 SSP/DF, doravante denominada **CONTRATADA**, resolvem firmar o presente Termo Aditivo, com fundamento no *caput* do art. 65, da Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores, **obedecendo às condições do Projeto Básico (26686937), constante nos autos do Processo SEI nº 00055-00049988/2019-14**, bem como os seguintes itens:

DO OBJETO

O presente aditamento tem como objeto retificar:

o título do Contrato Emergencial nº 02/2019, para que onde se lê: "Contrato Emergencial nº 01/2019", leia-se: "Contrato Emergencial nº 02/2019";

a Cláusula 3.1, constante no Contrato Emergencial nº 02/2019, para que onde se lê: "[...] não podendo extrapolar o prazo de até **180 (cento e oitenta) dias consecutivos e ininterruptos** contados de XXXXXXXX, data da ocorrência da emergência [...]"; leia-se: "[...] não podendo extrapolar o prazo de até **180 (cento e oitenta) dias consecutivos e ininterruptos** contados de 08 de agosto de 2019, data da ocorrência da emergência [...]".

DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

O presente Aditamento não implica em incremento financeiro.

DA RATIFICAÇÃO

Ficam ratificadas e inalteradas as demais Cláusulas e condições previstas no Contrato Emergencial nº 02/2019.

DO REGISTRO E PUBLICAÇÃO

Para a eficácia do Contrato deverá o mesmo ser registrado pelo setor competente do CONTRATANTE e publicado no Diário Oficial do Distrito Federal às expensas do DETRAN-DF.

DO FORO E DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Fica eleito o Foro de Brasília/DF, para dirimir quaisquer dúvidas relativas ao cumprimento do presente Contrato, que lido e estando em conformidade com a vontade das partes, é assinado para que possa surtir seus devidos efeitos legais.

"Havendo irregularidades neste instrumento entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060". (Decreto Distrital 34.031, de 12 de dezembro de 2012).

Pelo CONTRATANTE

ALÍRIO DE OLIVEIRA NETO

Pela CONTRATADA:

CLEBER GOMES DA COSTA

PAULO CESAR LOPES ZEREDO

Documento assinado eletronicamente por **ALIRIO DE OLIVEIRA NETO - Matr.02511843**, **Diretor(a)-Geral do Departamento de Trânsito do Distrito Federal**, em 20/08/2019, às 19:22, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **CLEBER GOMES DA COSTA**, **Usuário Externo**, em 21/08/2019, às 11:22, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **PAULO CESAR LOPES ZEREDO**, **Usuário Externo**, em 21/08/2019, às 15:00, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site: http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 verificador= **26892145** código CRC= **5F205403**.

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL

Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060

CONTRATO EMERGENCIAL Nº 01/2019

RELATIVO A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

PROCESSO SEI Nº 00055-00049988/2019-14

DAS PARTES

O **DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL**, Autarquia Distrital criada pela Lei n.º 6.296, de 15 de dezembro de 1975, vinculado à SSP/DF, situado no SAIN Lote "A", Bloco "B", Edifício Sede do DETRAN, 1º andar, em Brasília/DF, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 00.475.855/0001-79, neste ato representado por seu Diretor-Geral, o Sr. **ALÍRIO DE OLIVEIRA NETO,** brasileiro, portador do CPF nº 184.475.461-87 e da CI nº 387.873 SSP-DF, doravante denominado **CONTRATANTE**, e a **GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A,** CNPJ nº 12.130.013/0003-26, com sede no SCN Quadra 05 Bloco A, nº 50, Sala 502, Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70.715-900, neste ato legalmente representada por **CLEBER GOMES DA COSTA**, portador do CPF nº 827.577.121-87 e da CI nº 1.635.314 SSP/DF, e por **PAULO CESAR LOPES ZEREDO**, portador do CPF nº 040.971.838-69 e da CI nº 619.657 SSP/DF, doravante denominada **CONTRATADA**, resolvem firmar o presente Contrato com fulcro na Lei n.º 10.520/2002 e subsidiariamente pela Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores, **obedecendo às condições do Projeto Básico (26686937), constante nos autos do Processo SEI nº 00055-00049988/2019-14**, bem como os seguintes itens:

DO OBJETO

O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC - para planejamento, implantação, administração, manutenção, suporte e operação do ambiente tecnológico do Departamento de Transito do Distrito Federal - Detran/DF, com base em modelos, processos e procedimentos operacionais integrados, seguros e contínuos, provendo soluções para aumentar a disponibilidade e integridade dos dados estratégicos da autarquia, com repasse de conhecimento. de acordo as especificações técnicas e condições descritas no Projeto Básico (26686937) e seus anexos e na proposta da CONTRATADA (26649900), que passam a integrar o presente Ajuste, como se transcritos fossem.

DO PRAZO DE VIGÊNCIA E DA PRORROGAÇÃO

O prazo de vigência deste contrato iniciar-se-á com sua assinatura, não podendo extrapolar o prazo de até **180 (cento e oitenta) dias consecutivos e ininterruptos** contados de XXXXXXXX, data da ocorrência da emergência, nos termos do artigo 3º, IV, do Decreto 34.466, de 18 de junho de 2013.

Tão logo seja celebrado contrato para o mesmo objeto, originado de regular procedimento licitatório, considerar-se-á rescindido o presente Contrato Emergencial, sem direito de indenização para quaisquer das partes.

DO VALOR E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-057 pg. 2310

O **valor global** estimado para o período de contratação é **R$ 2.774.490,30 (dois milhões setecentos e setenta e quatro mil quatrocentos e noventa reais e trinta centavos),** conforme tabela abaixo, discriminado na proposta da CONTRATADA (26649900), recursos esses procedentes do orçamento vigente do CONTRATANTE, correndo a despesa à conta da Dotação Orçamentária: fonte **220, 237 e 437,** função **06,** Subfunção **126,** Programa **6002,** Meta **2757,** SubTítulo **2564,** Elemento de Despesa **339039** e Nota de Empenho nº **2019NE01242 (26824443)**.

Descrição do serviço	Quantidade estimada de UST	Preço unitário da UST	Preço total
Prestação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação.	80.490	R$ 34,47	R$ 2.774.490,30

No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

Para efeito de pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar nota Fiscal devidamente “atestada” pelo gestor do contrato.

O pagamento será efetuado em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de apresentação da Nota Fiscal, desde que o documento de cobrança esteja em condições de liquidação de pagamento.

É vedado o pagamento antecipado.

Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação, qualquer obrigação que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária, quando for o caso.

Caso haja multa por inadimplemento contratual, será adotado o seguinte procedimento:

A multa será descontada do valor total do respectivo contrato; e

Se o valor da multa for superior ao valor devido pelo fornecimento do material, responderá o contratado pela sua diferença a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração, ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

Os pagamentos à CONTRATADA deverão se dar em conformidade com a exceção prevista pelo inciso III, do Parágrafo Único do Decreto nº 32.767, de 17 de fevereiro de 2011**.** Dessa forma a CONTRATADA deverá indicar o número da conta corrente e da agência em que pretende receber o pagamento.

Ocorrendo atraso no pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha dado causa, haverá incidência de correção monetária sobre o valor devido por índice adotado em lei, ou na falta de previsão específica, pelo Índice Geral de Preços do Mercado (IPCA).

Deverão ser observadas as instruções e detalhamentos sobre o faturamento e pagamento contidos no **Projeto Básico (26686937), constante nos autos do Processo SEI nº 00055-00049988/2019-14.**

DO REAJUSTE

O valor contratado é irreajustável.

DA GARANTIA

O CONTRATANTE exigirá da CONTRATADA, como garantia do contrato, a prestação de garantia para execução das obrigações assumidas, cabendo à mesma optar por uma das seguintes modalidades:

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.6046.0019234/2025-057 pg. 2311

Caução em dinheiro ou título da dívida pública;

Fiança bancária;

Seguro-garantia.

A garantia a que se refere a alínea "a" do subitem anterior corresponderá a **5% (cinco por cento)** do valor global do contrato, em conformidade com artigo 56, parágrafo 2º, Lei nº 8.666/93.

No caso de se prestar caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública como garantia, a empresa adjudicatária deverá fazer o devido depósito tendo como beneficiário o CONTRATANTE, cuja via do termo da caução ou do depósito do título deverá ser entregue no ato da assinatura do contrato.

No caso de apresentação de fiança bancária como garantia, a mesma deverá ser emitida em nome do CONTRATANTE, devendo constar do instrumento, a renúncia expressa pelo fiador, dos benefícios previstos nos Arts. 821, 827, 835, 837, 838 e 839, todos da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 - Código Civil; art. 130 do Código de Processo Civil; arts. 261 e 262 do Código Comercial, cuja via do termo deverá ser entregue no ato da assinatura do contrato.

No caso de apresentação de seguro-garantia como garantia contratual, o mesmo deve ter como beneficiário direto, único e exclusivamente, o CONTRATANTE, cuja via do termo deverá ser entregue no ato da assinatura do contrato.

Se apresentada garantia contratual nas modalidades de fiança bancária ou seguro-garantia e, em havendo prorrogação da vigência do contrato, em sucessivo período, exigir-se-á nova prestação de garantia cobrindo o período estendido nas mesmas condições apresentadas quando da assinatura do contrato, salvo se houver solicitação da CONTRATADA para mudança na modalidade da garantia, cuja aceitação da modalidade é de exclusiva liberalidade do CONTRATANTE.

A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a execução do contrato, observado o disposto no art. 56, § 4º, se for o caso, e no art. 73, ambos da Lei nº 8.666/93, e somente ocorrerá ante a comprovação de que a empresa cumpriu com as obrigações decorrentes da contratação.

A garantia apresentada deve prever, expressamente, que ocorrendo aplicação de multa, após regular processo administrativo, o valor correspondente poderá ser descontado da garantia contratual.

Se a garantia for utilizada em pagamento de qualquer obrigação ou de multa aplicada, após o devido processo legal, assegurado o contraditório e ampla defesa, a CONTRATADA se obrigará a fazer a respectiva reposição, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da data em que for notificada pelo CONTRATANTE.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

São obrigações da CONTRATADA:

Executar o objeto em perfeitas condições, conforme proposta apresentada e exigências contidas no projeto básico;

Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração seja qual for, desde que praticada por seus funcionários durante a execução dos serviços ainda que no recinto do CONTRATANTE;

Atender prontamente qualquer exigência do representante do CONTRATANTE inerente ao objeto do contrato;

Comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, sem qualquer ônus ao CONTRATANTE, inclusive o transporte;

Nomear e manter preposto durante toda a garantia, com poderes para intermediar assuntos relativos ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.6046.0019234/2025-057 pg. 2312

Responsabilizar-se pelos encargos previdenciários, fiscais e comerciais, existentes ao tempo da contratação ou por vir, resultantes da execução do contrato;

Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, **devendo encaminhar mensalmente a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas**, cabendo à Administração Pública tomar as providências cabíveis caso a certidão não seja apresentada;

Cumprir demais obrigações contidas no **Projeto Básico (26686937), constante nos autos do Processo SEI nº 00055-00049988/2019-14.**

DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

São obrigações do CONTRATANTE:

Designar um fiscal a fim de acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e atestar as faturas, conforme previsto no artigo 67 da Lei 8.666/93;

Receber os materiais, fazer a conferência e, quando atenderem ao objeto do contrato, aprová-los;

Liquidar o empenho e efetuar o pagamento da fatura dentro dos prazos e condições pactuados;

Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços dentro das normas do contrato;

Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços e materiais entregues em desacordo com as obrigações assumidas pela CONTRATADA;

Cumprir demais obrigações contidas no **Projeto Básico (26686937), constante nos autos do Processo SEI nº 00055-00049988/2019-14.**

DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

Toda e qualquer alteração deste Contrato deverá ser formalizada mediante Termo Aditivo, conforme disposição legal.

DA RESCISÃO CONTRATUAL

O Contrato poderá ser rescindido por ato unilateral do CONTRATANTE, reduzido a termo no respectivo processo, observado o disposto no artigo 78 da Lei 8.666/93, sujeitando-se a CONTRATADA às consequências determinadas pelo artigo 80 da referida Lei, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

DAS PENALIDADES

Pelo descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições do presente Ajuste, serão aplicadas as penalidades estabelecidas no Decreto 26.851/2006, que regulamentou a aplicação das sanções administrativas previstas na Lei Federal n.º 8.666/93, e suas alterações pelos Decretos nº 26.993 de 12/7/2006 e 27.069 de 14/08/2006.

A aplicação das sanções de natureza pecuniária e restritiva de direitos pelo não cumprimento das normas previstas neste Contrato, em face do disposto nos arts. 81, 86, 87 e 88 da Lei 8.666/93, serão obedecidos no âmbito da Administração Direta, Autárquica, Fundacional e das Empresas Públicas do Distrito Federal, às normas estabelecidas no referido Decreto Distrital, Anexo V.

Os atrasos injustificados na execução, bem como a inexecução total ou parcial do Contrato sujeitarão a CONTRATADA à multa, descontada da garantia oferecida ou judicialmente, sem prejuízo das sanções previstas no art. 87, da Lei nº. 8.666/93, facultada ao CONTRATANTE, em todo caso, a rescisão unilateral.

DO GESTOR

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-057 pg. 2313

O CONTRATANTE designará como Gestor(es) que desempenharão as atribuições contidas nos parágrafos 1º e 2º, do artigo 67, da Lei 8.666/93 e do Decreto 32.598/2010, das Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil do DF, nos termos da Instrução de Serviço nº 828 de 22 de setembro de 2016 - DETRAN/DF.

DO REGISTRO E PUBLICAÇÃO

Para eficácia do presente contrato deverá o mesmo ser registrado pelo setor competente do DETRAN/DF e publicado no Diário Oficial do Distrito Federal, às expensas da Autarquia.

DO FORO E DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Fica eleito o Foro de Brasília/DF, para dirimir quaisquer dúvidas relativas ao cumprimento do presente Contrato, que lido e estando em conformidade com a vontade das partes, é assinado para que possa surtir seus devidos efeitos legais.

O teor do **Projeto Básico (26686937), constante nos autos do Processo SEI nº 00055-00049988/2019-14,** e a proposta da CONTRATADA (26649900) são partes integrantes deste Contrato.

"Havendo irregularidades neste instrumento entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060". (Decreto Distrital 34.031, de 12 de dezembro de 2012).

Pelo CONTRATANTE

ALÍRIO DE OLIVEIRA NETO

Pela CONTRATADA

CLEBER GOMES DA COSTA

PAULO CESAR LOPES

Documento assinado eletronicamente por **ALIRIO DE OLIVEIRA NETO - Matr.02511843**, **Diretor(a)-Geral do Departamento de Trânsito do Distrito Federal**, em 16/08/2019, às 17:38, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **PAULO CESAR LOPES ZEREDO**, **Usuário Externo**, em 16/08/2019, às 17:41, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **CLEBER GOMES DA COSTA**, **Usuário Externo**, em 16/08/2019, às 17:44, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site: http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 verificador= **26799484** código CRC= **DEDBDEF1**.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-057 pg. 2314

3343-5217

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-057 pg. 2315

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Processo nº 23036.000562/2016-17

Interessado: Globalweb Outsourcing do Brasil

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA Nº 69

Pela presente declaração atesto para os devidos fins que a GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA inscrita no CNPJ/MF sob o nº 12.130013/0001-64, sediada na AV. YOJIRO TAKAOKA, 4384 - CONJUNTO 910, 9º ANDAR, SHOPPING SERVICE, ALPHAVILLE, em SANTANA DE PARNAÍBA/SP, CEP: 06.541-038, foi vencedora de processo de seleção de fornecedor (Edital e Pregão Eletrônico), conforme descrito abaixo:

EDITAL Nº 28, DE 21 DE JUNHO DE 2017
PREGÃO SRP Nº 12/2017

Objeto: Registro de preços para eventual contratação de empresa especializada em Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) para prestação de serviços de suporte de atendimento, sustentação e otimização de infraestrutura, projetos de evolução e apoio ao gerenciamento de serviços de TIC, utilizando recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento, nas melhores práticas de mercado e da ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library).

Contrato: 23/2017
Data de Assinatura do contrato: 21/09/2017
Vigência Contratual: 12 meses

Descrição dos Serviços/Aplicações

Ref.: Ferramenta: Implantação da Plataforma ServiceNow — módulos ITSM - solução de software, em modalidade SaaS, em plataforma 100% Web, no módulo ITSM, para construção de aplicações de sistemas parametrizáveis em conformidade com processos ITIL V3.

Atestamos para os devidos fins de comprovação que se fizerem necessários, que a Globalweb foi vencedora do processo de seleção e fornecedor supracitado e prestou o serviço de implementação e parametrizações da plataforma ServiceNow para os módulos/funcionalidades listados abaixo. Os serviços de implantação incluem migração de dados e integração Webservice com sistemas legados, implantação de processo ITIL, capacitação de equipe e

treinamento. A Globalweb presta o serviço de sustentação e operação assistida com todas as atividades necessárias para configuração, parametrização, desenvolvimento, implementação (análise, entendimento, desenho de fluxos de processos/serviços), suporte e manutenção de atividades de desenvolvimento de novas funcionalidades.

Módulos

ServiceNow Service Management Enterprise Suit (ITSM)

- Gestão de Incidentes
- Gestão de Problemas
- Gestão de Mudanças
- Gestão de Requisição e Solicitações
- Gestão de Catálogo de Serviços
- Base de Conhecimento Integrada
- Portal ServiceNow nativo
- Service Level Agreement

Infraestrutura: a solução da plataforma ServiceNow é hospedada em ambiente de nuvem, em modalidade SaaS, em 2 datacenters no Brasil, com estrutura redundante (pares), com os todos os certificados de conformidade e segurança.

Duração do Projeto:
Implantação: 960 horas
Sustentação: 3.840 horas até a presente data

Dessa forma, os elementos supracitados demonstram o preparo para conferir a garantia do melhor desempenho, monitoramento e confiabilidade das soluções implantadas.

FRANCISCO EDILSON DE CARVALHO SILVA
Coordenador-Geral de Infraestrutura e Serviços

CAMILO MUSSI
Diretor de Tecnologia e Disseminação de Informações Educacionais

SIG Quadra 04, Lote 327, Edifício Villa Lobos - 2º Andar, Ala A - Bairro Setor de Indústrias Gráficas, Brasília/DF, CEP 70610-908
Telefone: 0800 616161 - www.inep.gov.br

Documento assinado eletronicamente por **Francisco Edilson de Carvalho Silva**, **Coordenador(a) - Geral**, em 25/10/2019, às 09:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Camilo Mussi**, **Diretor(a)**, em 25/10/2019, às 17:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.inep.gov.br/controlador_externo.php?

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Processo nº 23036.000562/2016-17

Interessado: Globalweb Outsourcing do Brasil

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA Nº 69

Pela presente declaração atesto para os devidos fins que a GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA inscrita no CNPJ/MF sob o nº 12.130013/0001-64, sediada na AV. YOJIRO TAKAOKA, 4384 - CONJUNTO 910, 9º ANDAR, SHOPPING SERVICE, ALPHAVILLE, em SANTANA DE PARNAÍBA/SP, CEP: 06.541-038, foi vencedora de processo de seleção de fornecedor (Edital e Pregão Eletrônico), conforme descrito abaixo:

EDITAL Nº 28, DE 21 DE JUNHO DE 2017
PREGÃO SRP Nº 12/2017

Objeto: Registro de preços para eventual contratação de empresa especializada em Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) para prestação de serviços de suporte de atendimento, sustentação e otimização de infraestrutura, projetos de evolução e apoio ao gerenciamento de serviços de TIC, utilizando recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento, nas melhores práticas de mercado e da ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library).

Contrato: 23/2017
Data de Assinatura do contrato: 21/09/2017
Vigência Contratual: 12 meses

Descrição dos Serviços/Aplicações

Ref.: Ferramenta: Implantação da Plataforma ServiceNow — módulos ITSM - solução de software, em modalidade SaaS, em plataforma 100% Web, no módulo ITSM, para construção de aplicações de sistemas parametrizáveis em conformidade com processos ITIL V3.

Atestamos para os devidos fins de comprovação que se fizerem necessários, que a Globalweb foi vencedora do processo de seleção e fornecedor supracitado e prestou o serviço de implementação e parametrizações da plataforma ServiceNow para os módulos/funcionalidades listados abaixo. Os serviços de implantação incluem migração de dados e integração Webservice com sistemas legados, implantação de processo ITIL, capacitação de equipe e

treinamento. A Globalweb presta o serviço de sustentação e operação assistida com todas as atividades necessárias para configuração, parametrização, desenvolvimento, implementação (análise, entendimento, desenho de fluxos de processos/serviços), suporte e manutenção de atividades de desenvolvimento de novas funcionalidades.

Módulos

ServiceNow Service Management Enterprise Suit (ITSM)

- Gestão de Incidentes
- Gestão de Problemas
- Gestão de Mudanças
- Gestão de Requisição e Solicitações
- Gestão de Catálogo de Serviços
- Base de Conhecimento Integrada
- Portal ServiceNow nativo
- Service Level Agreement

Infraestrutura: a solução da plataforma ServiceNow é hospedada em ambiente de nuvem, em modalidade SaaS, em 2 datacenters no Brasil, com estrutura redundante (pares), com os todos os certificados de conformidade e segurança.

Duração do Projeto:
Implantação: 960 horas
Sustentação: 3.840 horas até a presente data

Dessa forma, os elementos supracitados demonstram o preparo para conferir a garantia do melhor desempenho, monitoramento e confiabilidade das soluções implantadas.

FRANCISCO EDILSON DE CARVALHO SILVA
Coordenador-Geral de Infraestrutura e Serviços

CAMILO MUSSI
Diretor de Tecnologia e Disseminação de Informações Educacionais

SIG Quadra 04, Lote 327, Edifício Villa Lobos - 2º Andar, Ala A - Bairro Setor de Indústrias Gráficas, Brasília/DF, CEP 70610-908
Telefone: 0800 616161 - www.inep.gov.br

Documento assinado eletronicamente por **Francisco Edilson de Carvalho Silva**, **Coordenador(a) - Geral**, em 25/10/2019, às 09:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Camilo Mussi**, **Diretor(a)**, em 25/10/2019, às 17:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.inep.gov.br/controlador_externo.php?

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Processo nº 23036.000562/2016-17

Interessado: INEP

Atestamos para os devidos fins, que a Empresa **GLOBALWEB OUTSORCING DO BRASIL LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº **12.130.013/0001-64**, sediada na AV. YOJIRO TAKAOKA, 4384 - CONJUNTO 910, 9º ANDAR, SHOPPING SERVICE, ALFAVILLE, em SANTANA DE PARNAÍBA/SP CEP: 06.541-038, prestou ao **INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANISIO TEIXEIRA - INEP**, os seguintes serviços referentes ao contrato 23/2017 assinado em 21/09/2017 e com validade de 12 (doze) meses, prorrogáveis por iguais e sucessivos períodos, limitada a sessenta meses, conforme previsto no inciso II do art. 57, da Lei nº 8.666/1993, finalizado no dia 21/03/2023.

Descrição do bem/serviços	UNIDADE	QUANTIDADE
SUPORTE DE ATENDIMENTO REMOTO (NÍVEL 1) – SERVICE DESK	SERVIÇO	1
SUPORTE DE ATENDIMENTO PRESENCIAL (NÍVEL 2) – SERVICE DESK	SERVIÇO	1
MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)	SERVIÇO	1
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) - Redes LAN, WAN, Telecom e Videoconferência	SERVIÇO	1
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) - Sistema Operacional - Windows	SERVIÇO	1
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) - Sistema Operacional - Linux	SERVIÇO	1
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Banco de Dados (EXCETO ORACLE)	SERVIÇO	1
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Ativos de Segurança da Informação	SERVIÇO	1
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Virtualização	SERVIÇO	1
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURAN (NÍVEL 3) - Serviços de Armazenamento e Backup	SERVIÇO	1
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Aplicações	SERVIÇO	1
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) - Mensageria	SERVIÇO	1
EVOLUÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DE TIC	HST	500
APOIO A GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI	SERVIÇO	1

Por fim, atestamos, que a referida empresa cumpriu satisfatoriamente os compromissos assumidos, incluindo indicadores de eficiência e qualidade, bem como os serviços constante no termo de referência, nada constando em nossos arquivos circunstâncias que a desabone comercial ou tecnicamente.

Brasília, 15 de abril de 2024,

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.6046.0019234/2023-057 pg. 2320

EMERSON VIEIRA DOS SANTOS

Gestor do Contrato nº 23/2017

SIG, Quadra 4, Lote 327, Ed. Villa Lobos - 1º Andar - Ala A - Bairro Setor de Indústrias Gráficas, Brasília/DF, CEP 70610-908
Telefone: 0800 616161 - https://www.gov.br/inep/pt-br

Documento assinado eletronicamente por **Emerson Vieira dos Santos**, **Gestor de Contrato**, em 15/04/2024, às 15:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inep.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1375419** e o código CRC **103EE968**.

Referência: Processo nº 23036.000562/2016-17 SEI nº 1375419

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.6046.0019234/2025-057 pg. 2321

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Processo nº 23036.000562/2016-17

Interessado: INEP

Atestamos para os devidos fins, que a Empresa **GLOBALWEB OUTSORCING DO BRASIL LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº **12.130.013/0001-64**, sediada na AV. YOJIRO TAKAOKA, 4384 - CONJUNTO 910, 9º ANDAR, SHOPPING SERVICE, ALFAVILLE, em SANTANA DE PARNAÍBA/SP CEP: 06.541-038, prestou ao **INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANISIO TEIXEIRA - INEP**, os seguintes serviços referentes ao contrato 23/2017 assinado em 21/09/2017 e com validade de 12 (doze) meses, prorrogáveis por iguais e sucessivos períodos, limitada a sessenta meses, conforme previsto no inciso II do art. 57, da Lei nº 8.666/1993, finalizado no dia 21/03/2023.

Descrição do bem/serviços	UNIDADE	QUANTIDADE
SUPORTE DE ATENDIMENTO REMOTO (NÍVEL 1) – SERVICE DESK	SERVIÇO	1
SUPORTE DE ATENDIMENTO PRESENCIAL (NÍVEL 2) – SERVICE DESK	SERVIÇO	1
MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)	SERVIÇO	1
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) - Redes LAN, WAN, Telecom e Videoconferência	SERVIÇO	1
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) - Sistema Operacional - Windows	SERVIÇO	1
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) - Sistema Operacional - Linux	SERVIÇO	1
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Banco de Dados (EXCETO ORACLE)	SERVIÇO	1
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Ativos de Segurança da Informação	SERVIÇO	1
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Virtualização	SERVIÇO	1
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURAN (NÍVEL 3) - Serviços de Armazenamento e Backup	SERVIÇO	1
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Aplicações	SERVIÇO	1
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) - Mensageria	SERVIÇO	1
EVOLUÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DE TIC	HST	500
APOIO A GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI	SERVIÇO	1

Por fim, atestamos, que a referida empresa cumpriu satisfatoriamente os compromissos assumidos, incluindo indicadores de eficiência e qualidade, bem como os serviços constante no termo de referência, nada constando em nossos arquivos circunstâncias que a desabone comercial ou tecnicamente.

Brasília, 15 de abril de 2024,

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.6046.0019234/2023-05 / pg. 2322

EMERSON VIEIRA DOS SANTOS

Gestor do Contrato nº 23/2017

SIG, Quadra 4, Lote 327, Ed. Villa Lobos - 1º Andar - Ala A - Bairro Setor de Indústrias Gráficas, Brasília/DF, CEP 70610-908
Telefone: 0800 616161 - https://www.gov.br/inep/pt-br

Documento assinado eletronicamente por **Emerson Vieira dos Santos**, **Gestor de Contrato**, em 15/04/2024, às 15:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inep.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1375419** e o código CRC **103EE968**.

Referência: Processo nº 23036.000562/2016-17 SEI nº 1375419

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.6046.0019234/2025-057 pg. 2323

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Processo nº 23036.000562/2016-17

Interessado: Globalweb Outsourcing do Brasil

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins, que a empresa GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA, estabelecida na CNPJ/MF sob o nº 12.130.013/0001-64, estabelecida AV. YOJIRO TAKAOKA, 4384 - CONJUNTO 910, 9º ANDAR, SHOPPING SERVICE, ALPHAVILLE, em SANTANA DE PARNAÍBA/SP, CEP: 06.541- 038, presta serviços para o INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA, autarquia federal vinculada ao Ministério da Educação, com sede no Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 04, Lote 327 – Edifício Villa Lobos, na cidade de Brasília/DF, inscrito no CNPJ sob o nº 01.678.363/0001-43, de acordo com Edital e anexos do Pregão SRP nº 12/2017 (Processo nº 23036.000562/2016-17 e contrato nº 23/2017).

Em complemento ao atestado de capacidade técnica, emitido em 25/10/2019, declaramos que a Globalweb foi vencedora do processo de seleção de fornecedor supracitado e prestou o serviço de implementação e parametrizações da plataforma ServiceNow para os módulos/funcionalidades listados abaixo. Os serviços de implantação incluem migração de dados e integração Webservice com sistemas legados, implantação de processo ITIL, capacitação de equipe e treinamento para 80 usuários internos do INEP, quando da implantação da Plataforma ServiceNow - Módulos ITSM — solução de software, em modalidade SaaS, e em plataforma 100% web, visando capacita-los no gerenciamento e no uso dos serviços providos pela solução implantada em nuvem.

Módulos implantados:

- Gestão de Incidentes;
- Gestão de Problemas;
- Gestão de Mudanças;
- Gestão de Requisição e Solicitações;
- Gestão de Catálogo de Serviços;
- Base de Conhecimento Integrada;
- Portal ServiceNow nativo;
- Service Level Agreement.

Brasília, 07 de janeiro de 2021,

FRANCISCO EDILSON DE CARVALHO SILVA

Anexo HABILITAÇÃO_GEOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2324

Gestor do Contrato nº 23/2017

ALFREDO MURILLO GAMEIRO DE SOUZA
Ordenador de Despesas

SIG Quadra 04, Lote 327, Edifício Villa Lobos - 1º Andar, Ala A - Bairro Setor de Indústrias Gráficas, Brasília/DF, CEP 70610-908
Telefone: 0800 616161 - www.inep.gov.br

Documento assinado eletronicamente por **Francisco Edilson de Carvalho Silva**, **Gestor de Contrato**, em 07/01/2021, às 11:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Alfredo Murillo Gameiro de Souza**, **Diretor(a) de Gestão e Planejamento/Ordenador(a) de Despesa**, em 07/01/2021, às 13:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inep.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0630999** e o código CRC **565E4D73**.

Referência: Processo nº 23036.000562/2016-17 SEI nº 0630999

Anexo HABILITAÇÃO_GEOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2325

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Processo nº 23036.000562/2016-17

Interessado: Globalweb Outsourcing do Brasil

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA Nº 69

Pela presente declaração atesto para os devidos fins que a GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA inscrita no CNPJ/MF sob o nº 12.130013/0001-64, sediada na AV. YOJIRO TAKAOKA, 4384 - CONJUNTO 910, 9º ANDAR, SHOPPING SERVICE, ALPHAVILLE, em SANTANA DE PARNAÍBA/SP, CEP: 06.541-038, foi vencedora de processo de seleção de fornecedor (Edital e Pregão Eletrônico), conforme descrito abaixo:

EDITAL Nº 28, DE 21 DE JUNHO DE 2017
PREGÃO SRP Nº 12/2017

Objeto: Registro de preços para eventual contratação de empresa especializada em Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) para prestação de serviços de suporte de atendimento, sustentação e otimização de infraestrutura, projetos de evolução e apoio ao gerenciamento de serviços de TIC, utilizando recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento, nas melhores práticas de mercado e da ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library).

Contrato: 23/2017
Data de Assinatura do contrato: 21/09/2017
Vigência Contratual: 12 meses

Descrição dos Serviços/Aplicações

Ref.: Ferramenta: Implantação da Plataforma ServiceNow — módulos ITSM - solução de software, em modalidade SaaS, em plataforma 100% Web, no módulo ITSM, para construção de aplicações de sistemas parametrizáveis em conformidade com processos ITIL V3.

Atestamos para os devidos fins de comprovação que se fizerem necessários, que a Globalweb foi vencedora do processo de seleção e fornecedor supracitado e prestou o serviço de implementação e parametrizações da plataforma ServiceNow para os módulos/funcionalidades listados abaixo. Os serviços de implantação incluem migração de dados e integração Webservice com sistemas legados, implantação de processo ITIL, capacitação de equipe e

treinamento. A Globalweb presta o serviço de sustentação e operação assistida com todas as atividades necessárias para configuração, parametrização, desenvolvimento, implementação (análise, entendimento, desenho de fluxos de processos/serviços), suporte e manutenção de atividades de desenvolvimento de novas funcionalidades.

Módulos

ServiceNow Service Management Enterprise Suit (ITSM)

- Gestão de Incidentes
- Gestão de Problemas
- Gestão de Mudanças
- Gestão de Requisição e Solicitações
- Gestão de Catálogo de Serviços
- Base de Conhecimento Integrada
- Portal ServiceNow nativo
- Service Level Agreement

Infraestrutura: a solução da plataforma ServiceNow é hospedada em ambiente de nuvem, em modalidade SaaS, em 2 datacenters no Brasil, com estrutura redundante (pares), com os todos os certificados de conformidade e segurança.

Duração do Projeto:
Implantação: 960 horas
Sustentação: 3.840 horas até a presente data

Dessa forma, os elementos supracitados demonstram o preparo para conferir a garantia do melhor desempenho, monitoramento e confiabilidade das soluções implantadas.

FRANCISCO EDILSON DE CARVALHO SILVA
Coordenador-Geral de Infraestrutura e Serviços

CAMILO MUSSI
Diretor de Tecnologia e Disseminação de Informações Educacionais

SIG Quadra 04, Lote 327, Edifício Villa Lobos - 2º Andar, Ala A - Bairro Setor de Indústrias Gráficas, Brasília/DF, CEP 70610-908
Telefone: 0800 616161 - www.inep.gov.br

Documento assinado eletronicamente por **Francisco Edilson de Carvalho Silva**, **Coordenador(a) - Geral**, em 25/10/2019, às 09:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Camilo Mussi**, **Diretor(a)**, em 25/10/2019, às 17:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.inep.gov.br/controlador_externo.php?



acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0439793** e o código CRC **68A75EAA**.

Referência: Processo nº 23036.000562/2016-17 SEI nº 0439793

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Processo nº 23036.000562/2016-17

Interessado: Globalweb Outsourcing do Brasil

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA Nº 71

Pela presente declaração atesto para os devidos fins que a GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA inscrita no CNPJ/MF sob o nº 12.130013/0001-64, sediada na AV. YOJIRO TAKAOKA, 4384 — CONJUNTO 910, 9º ANDAR, SHOPPING SERVICE, ALPHAVILLE, em SANTANA DE PARNAÍBA/SP, CEP: 06.541- 038, foi vencedora de processo de seleção de fornecedor (Edital e Pregão Eletrônico), conforme descrito abaixo:

EDITAL Nº 28, DE 21 DE JUNHO DE 2017

PREGÃO SRP Nº 12/2017

Objeto: Registro de preços para eventual contratação de empresa especializada em Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) para prestação de serviços de suporte de atendimento, sustentação e otimização de infraestrutura, projetos de evolução e apoio ao gerenciamento de serviços de TIC, utilizando recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento, nas melhores práticas de mercado e da ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library).

Grupo 1: Serviços de suporte de atendimento remoto (nível 1) e presencial (nível 2) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC— Network Operations Center), sustentação de infraestrutura (nível 3) e evolução do ambiente tecnológico de TIC do Inep, por um período de 12 meses.

Item 14: Serviços de apoio ao gerenciamento de serviços de TI, a fim de estabelecer e manter processos com base na biblioteca ITIL v3 para gestão e continuidade dos serviços de TIC no âmbito da Coordenação— Geral de Infraestrutura e Serviços (CGIS), por um período de 12 meses.

Contrato: 23/2017

Data de Assinatura do contrato: 21/09/2017

Vigência Contratual: 12 meses

Prorrogado com 39 Termo aditivo até 21/09/2020

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:

- Administração, sustentação e suporte de ambiente de virtualização VMware vSphere versão 6.0 ou superior com 1.000 máquinas virtuais, 42 hipervisores 6.0 ou superior;
- Administração, sustentação e suporte de ambiente Microsoft Windows Server 2008, 2012 e 2012R2 nas funções de controlador de domínio, file server, DNS, print server, cluster, DHCP em ambiente com 4 controladores de domínios;
- Administração, sustentação e suporte em solução de armazenamento, sistemas operacionais e tecnologias de virtualização, permitindo provisionar e gerenciar o armazenamento em Cluster, com controle da alta disponibilidade de servidores e cluster de file system, com 25 clusters;
- Administração, sustentação e suporte de solução e subsistemas de armazenamento com 120 TB líquidos ou utilizáveis cada um, totalizando 2 Petabytes de capacidade de armazenamento;
- Administração, sustentação e suporte de mídia server com 120 TB de espaço;
- Utilização de ferramentas de administração centralizada de estações de trabalho Microsoft Windows (ex. Windows Server Update Services, System Center Configuration Manager);
- Administração, sustentação e suporte de ambiente de infraestrutura de TI utilizando melhores práticas de ITIL V3 e ISO/IEC 20000;
- Administração,instalação, sustentação e suporte de ambiente Linux (Red Hat 6 e 7, CentOS 6 e 7, Debian 8) com 1.000 servidores;
- Administração, sustentação e suporte de ambiente de servidores web, como por exemplo IIS (Internet Information Services), Tomcat, Apache, Becker e JBOSS,com 800 servidores;
- Administração, sustentação, suporte e monitoramento de Datacenter com 30 racks e de salas com ambientes físicos que hospedam equipamentos descentralizados de TI e de infraestrutura, de rede de dados e voz, distribuídas em locais e andares distintos na sede do INEP.
- Administração de soluções de backup corporativo de arquivos, blocos de dados, máquinas virtuais, bancos de dados e correio eletrônico com uso de biblioteca de fitas ou VTL (Virtual Tape Library) com Backend de 800 TeraBytes;
- Administração de ferramenta de monitoramento de sistemas e soluções de Tecnologia da Informação: ambiente Zabbix com 576 hosts e 13.500 itens;
- Administração, suporte e gerenciamento de solução de vídeo conferência e MCU;
- Administração, suporte e gerenciamento de software de gerenciamento de web conferência;
- Administração, suporte e gerenciamento de serviços de streaming em tempo real;
- Administração, instalação, suporte e gerenciamento de ambiente SVN;
- Administração, instalação, suporte e gerenciamento de ambiente GIT;

- A Globalweb realizou a implementação e gestão dos serviços com a utilização das práticas preconizadas pelo ITIL v3, com desenho, implantação, revisão e automação dos seguintes processos na solução ServiceNow:
    - Função Service Desk (Central de Serviços);

- Gerenciamento de Incidentes;
- Gerenciamento de Problemas;
- Gerenciamento de Mudanças;
- Gerenciamento de Configuração;
- Gerenciamento de Solicitações e Requisições;
- Gerenciamento de Catálogo de Serviços;
- Gerenciamento de Conhecimento;
- Gerenciamento e Controle de Acordos de Níveis Mínimos de Serviços (ANMS's) de fornecedores internos e externos.

Declaramos, por fim, que a empresa tem cumprido as obrigações assumidas, vem prestando os serviços satisfatoriamente e atendendo aos níveis de serviço acordados.

Brasília, novembro de 2019.

FRANCISCO EDILSON DE CARVALHO SILVA
Coordenador Geral de Infraestrutura e Serviços

CAMILO MUSSI
Diretor de Tecnologia e Disseminação de Informações Educacionais

SIG Quadra 04, Lote 327, Edifício Villa Lobos - 2º Andar, Ala A - Bairro Setor de Indústrias Gráficas, Brasília/DF, CEP 70610-908
Telefone: 0800 616161 - www.inep.gov.br

Documento assinado eletronicamente por **Francisco Edilson de Carvalho Silva**, **Coordenador(a) - Geral**, em 04/11/2019, às 11:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Camilo Mussi**, **Diretor(a)**, em 04/11/2019, às 11:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.inep.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0444246** e o código CRC **278B217D**.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Processo nº 23036.000562/2016-17

Interessado: Globalweb Outsourcing do Brasil

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA Nº 42

Atestamos que a GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA, inscrita no CNPJ nº 12.130.013/0001-64 presta serviços ao Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira — INEP, mediante contrato vigente nº 23/2017 de 08/10/2017 a 08/10/2018 e prorrogado por mais 12 meses pelo 1º Termo Aditivo, para fins e comprovação para o Edital Pregão Eletrônico Nº 208/2019—00 do Ministério da infraestrutura — Departamento Nacional De Infraestrutura De Transportes, e onde mais se fizer necessário, conforme a seguir:

OBJETO CONTRATUAL:

Serviços especializada de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) para prestação de serviços de suporte de atendimento, sustentação e otimização de infraestrutura, projetos de evolução e apoio ao gerenciamento de serviços de TIC, utilizando recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento, nas melhores práticas de mercado e da ITIL v3 (Information Technology Infraestructure Library).

Grupo 1: Serviços de suporte de atendimento remoto (nível 1) e presencial (nivel 2) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC — Network Operations Center), sustentação de infraestrutura (nível 3) e evolução do ambiente tecnológico de TIC do Inep, por um período de 12 meses.

Item 14: Serviços de apoio ao gerenciamento de serviços de TI, a fim de estabelecer e manter processos com base na biblioteca ITIL v3 para gestão e continuidade dos serviços de TIC no âmbito da Coordenação—Geral de Infraestrutura e Serviços (CGIS), por um período de 12 meses.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:

- Serviços de implantação de metodologias de gestão de serviços de TI, em conformidade com modelos de maturidade como: ITIL (Information Technology Infraestructure Library) e Cobit (Control Objectives for

Information and related Technology), e implantação de processos e procedimentos de acordo com as práticas recomendados pelos modelos e normas: ITIL, Cobit, ISO 20.000 (Gerenciamento de Serviços de TI);

- Serviços de gestão de projetos, análise e modelagem de processos de negócio e governança de TI, elaboração de proposta de melhoria nos processos de trabalho de TI com aderência aos principais processos de mercado, como a ITIL;
- Serviços em análise de riscos;
- Serviços de suporte a rede de comunicação de dados (local e wireless);
- Serviços de suporte a redes locais baseadas no sistema operacional Windows;
- Serviços com utilização de suporte remoto utilizando software de suporte remoto;
- Serviço de suporte à utilização de programa de correio eletrônico Outlook;
- Serviço de atendimento de 1º nível para 800 usuários;
- Serviço de atendimento de 2° nivel em ambientes com 800 estações de trabalho em rede;
- Serviço de suporte e/ou consultoria em produtos Microsoft (principalmente Windows e MS Office) com 900 estações cliente em ambiente de rede;
- Serviço de suporte em sistemas operacionais Windows;
- Serviço de projeto, implantação e operação de Central de Serviço (Service Desk), como Ponto Único de Contato (SPOC), contemplando atendimentos multimeios (telefônico, e—mail e sistema de abertura de chamados) ativo e receptivo;
- Serviço de Suporte técnico especializado em sistema operacional envolvendo monitoramento e análise de performance de servidores de aplicação, servidor de correio eletrônico, servidor de arquivo e virtualização — considerando Internet Information Service (MS), Windows Server 2012 ou superior, distribuições Linux, como Debian, Red Hat 6, etc, Vmware, Hyper V, XenServer, Apache e JBoss;
- Serviço de Suporte e configuração de 800 estações de trabalho entre desktops e notebooks configuradas com sistema operacional Windows e Linux;
- Serviço de Suporte e configuração de 54(cinquenta e quatro) equipamentos servidores, configurados com sistemas operacionais distribuídos entre Windows Server e Linux, operando em ambientes de clusters e virtualizados, com descrição resumida das atividades realizadas;
- Serviço de Suporte e configuração de ambientes com 2 unidades de armazenamento do tipo “storage" que disponibilizem capacidade de armazenamento ao parque de servidores por meio dos protocolos CIFS e NFS, com capacidade bruta de 900 TB, e armazenamento em equipamentos do tipo “CAS" ou VTL e de, no minimo, 1 Biblioteca de Fitas, conectadas para comunicação do tipo SAN e LAN, utilizando software de gerenciamento de backup;
- Serviço de Suporte e configuração a ativos de rede tipo Storage Area Network (SAN) com 4(quatro) switches Fibre Channel de 32 portas cada;
- Serviço de Suporte e configuração de rede com 2.500 portas de elementos ativos de rede, switches camada 2, switches camada 3, e 3.000 pontos passivos;
- Serviço de Suporte e configuração de 1 controlador wireless Cisco, Alcatel- Lucent, e, 50(cinquenta) Access Points com suporte aos padrões IEEE 802.11;
- Serviço de Suporte e configuração de ambiente de servidores de bancos de dados, com 7 servidores de banco de dados de software livre, sendo

4 MySQL e 3 PostGres;

- Operação e monitoramento de ambiente de TIC em regime de 24 horas x 7 dias na semana, com intervenções às falhas detectadas e acionamento de plano de comunicação;
- Prestação de serviços de suporte a estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Microsoft Windows, visando a solução de incidentes e problemas através de atendimento a chamados, atendendo em conformidade com niveis de serviços acordados;
- Prestação de serviços de suporte a servidores, configurados sistemas operacionais Microsoft Windows Server 2003, 2008 e 2012, tendo no ambiente dois Cluster Microsoft, com dois nós em cada cluster e sistemas operacionais Linux, com quatro Clusters, com dois nós no cluster;
- Serviços de suporte em solução de gestão de usuários e domínios, com definição de hierarquia, configuração de usuários, grupos, grupos dinâmicos, integração com outros produtos, autorização de acesso, politica de senhas, política de estações e servidores, replicação, redundância, resolução de problemas e outros, nas plataformas Open LDAP, Microsoft Active Directory (AD);
- Serviços de suporte a ambientes com 46(quarenta e seis) computadores servidores, configurados com sistemas operacional VMWARE ESX Server, com 4(quatro) Clusters, utilizando as funcionalidades de VMware High Availability (HA) e Dynamic Resource Scheduling DRS;
- Serviços de diagnóstico e modelagem em processos ITIL;
- Prestação de serviço na solução de acesso remoto à rede virtual privada (VPN), Fornecimento de Endereços IPs (DHCP);
- Serviço com Compartilhamento de Arquivos e Impressão de Rede; Resolução de Nomes Internet (DNS) e Windows (WINS);
- Serviço de manutenção da infraestrutura de rede, compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional (hardware e software), no que diz respeito à sua infraestrutura de rede corporativa (fisica e lógica), servidores e estações de trabalho, administração de rede e segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de proxy e antivírus, rede independente de armazenamento de dados do tipo SAN, NAS, VTL e unidades robóticas de back-up com uso de ferramenta profissional corporativa, ativos de rede como, roteadores e switches em vários níveis, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo;
- Serviço de implementação, configuração, implantação, gerenciamento e suporte técnico a rede corporativa (baseada no protocolo MPLS) e internet;
- Administração de rede e protocolos de comunicação e de rede (802.11);
- Acompanhamento de resoluções, monitoração de Link, de Rede WAN e monitoramento de Redes Locais;
- Administração, suporte, instalação, análise proativa buscando garantir desempenho e disponibilidade, aplicação de correções, configuração de políticas de backup com uso da ferramenta NetBackup.

CAMILO MUSSI
Diretor de Tecnologia e Disseminação de Informações Educacionais

FÁBIO EDUARDO MADIOLI
Coordenador-Geral de Recursos Logísticos, Aquisições e Convênios

SIG Quadra 04, Lote 327, Edifício Villa Lobos - 2º Andar, Ala A - Bairro Setor de Indústrias Gráficas, Brasília/DF, CEP 70610-908
Telefone: 0800 616161 - www.inep.gov.br

Documento assinado eletronicamente por **Camilo Mussi**, **Diretor(a)**, em 05/08/2019, às 15:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Fabio Eduardo Madioli**, **Coordenador(a) - Geral**, em 06/08/2019, às 09:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.inep.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0403196** e o código CRC **6D7C4100**.

Referência: Processo nº 23036.000562/2016-17 SEI nº 0403196

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Processo nº 23036.000562/2016-17

Interessado: Globalweb Outsourcing do Brasil

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA Nº 42

Atestamos que a GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA, inscrita no CNPJ nº 12.130.013/0001-64 presta serviços ao Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira — INEP, mediante contrato vigente nº 23/2017 de 08/10/2017 a 08/10/2018 e prorrogado por mais 12 meses pelo 1º Termo Aditivo, para fins e comprovação para o Edital Pregão Eletrônico Nº 208/2019—00 do Ministério da infraestrutura — Departamento Nacional De Infraestrutura De Transportes, e onde mais se fizer necessário, conforme a seguir:

OBJETO CONTRATUAL:

Serviços especializada de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) para prestação de serviços de suporte de atendimento, sustentação e otimização de infraestrutura, projetos de evolução e apoio ao gerenciamento de serviços de TIC, utilizando recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento, nas melhores práticas de mercado e da ITIL v3 (Information Technology Infraestructure Library).

Grupo 1: Serviços de suporte de atendimento remoto (nível 1) e presencial (nivel 2) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC — Network Operations Center), sustentação de infraestrutura (nível 3) e evolução do ambiente tecnológico de TIC do Inep, por um período de 12 meses.

Item 14: Serviços de apoio ao gerenciamento de serviços de TI, a fim de estabelecer e manter processos com base na biblioteca ITIL v3 para gestão e continuidade dos serviços de TIC no âmbito da Coordenação—Geral de Infraestrutura e Serviços (CGIS), por um período de 12 meses.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:

- Serviços de implantação de metodologias de gestão de serviços de TI, em conformidade com modelos de maturidade como: ITIL (Information Technology Infraestructure Library) e Cobit (Control Objectives for

Information and related Technology), e implantação de processos e procedimentos de acordo com as práticas recomendados pelos modelos e normas: ITIL, Cobit, ISO 20.000 (Gerenciamento de Serviços de TI);

- Serviços de gestão de projetos, análise e modelagem de processos de negócio e governança de TI, elaboração de proposta de melhoria nos processos de trabalho de TI com aderência aos principais processos de mercado, como a ITIL;
- Serviços em análise de riscos;
- Serviços de suporte a rede de comunicação de dados (local e wireless);
- Serviços de suporte a redes locais baseadas no sistema operacional Windows;
- Serviços com utilização de suporte remoto utilizando software de suporte remoto;
- Serviço de suporte à utilização de programa de correio eletrônico Outlook;
- Serviço de atendimento de 1º nível para 800 usuários;
- Serviço de atendimento de 2° nivel em ambientes com 800 estações de trabalho em rede;
- Serviço de suporte e/ou consultoria em produtos Microsoft (principalmente Windows e MS Office) com 900 estações cliente em ambiente de rede;
- Serviço de suporte em sistemas operacionais Windows;
- Serviço de projeto, implantação e operação de Central de Serviço (Service Desk), como Ponto Único de Contato (SPOC), contemplando atendimentos multimeios (telefônico, e—mail e sistema de abertura de chamados) ativo e receptivo;
- Serviço de Suporte técnico especializado em sistema operacional envolvendo monitoramento e análise de performance de servidores de aplicação, servidor de correio eletrônico, servidor de arquivo e virtualização — considerando Internet Information Service (MS), Windows Server 2012 ou superior, distribuições Linux, como Debian, Red Hat 6, etc, Vmware, Hyper V, XenServer, Apache e JBoss;
- Serviço de Suporte e configuração de 800 estações de trabalho entre desktops e notebooks configuradas com sistema operacional Windows e Linux;
- Serviço de Suporte e configuração de 54(cinquenta e quatro) equipamentos servidores, configurados com sistemas operacionais distribuídos entre Windows Server e Linux, operando em ambientes de clusters e virtualizados, com descrição resumida das atividades realizadas;
- Serviço de Suporte e configuração de ambientes com 2 unidades de armazenamento do tipo “storage" que disponibilizem capacidade de armazenamento ao parque de servidores por meio dos protocolos CIFS e NFS, com capacidade bruta de 900 TB, e armazenamento em equipamentos do tipo “CAS" ou VTL e de, no minimo, 1 Biblioteca de Fitas, conectadas para comunicação do tipo SAN e LAN, utilizando software de gerenciamento de backup;
- Serviço de Suporte e configuração a ativos de rede tipo Storage Area Network (SAN) com 4(quatro) switches Fibre Channel de 32 portas cada;
- Serviço de Suporte e configuração de rede com 2.500 portas de elementos ativos de rede, switches camada 2, switches camada 3, e 3.000 pontos passivos;
- Serviço de Suporte e configuração de 1 controlador wireless Cisco, Alcatel- Lucent, e, 50(cinquenta) Access Points com suporte aos padrões IEEE 802.11;
- Serviço de Suporte e configuração de ambiente de servidores de bancos de dados, com 7 servidores de banco de dados de software livre, sendo

4 MySQL e 3 PostGres;

- Operação e monitoramento de ambiente de TIC em regime de 24 horas x 7 dias na semana, com intervenções às falhas detectadas e acionamento de plano de comunicação;
- Prestação de serviços de suporte a estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Microsoft Windows, visando a solução de incidentes e problemas através de atendimento a chamados, atendendo em conformidade com niveis de serviços acordados;
- Prestação de serviços de suporte a servidores, configurados sistemas operacionais Microsoft Windows Server 2003, 2008 e 2012, tendo no ambiente dois Cluster Microsoft, com dois nós em cada cluster e sistemas operacionais Linux, com quatro Clusters, com dois nós no cluster;
- Serviços de suporte em solução de gestão de usuários e domínios, com definição de hierarquia, configuração de usuários, grupos, grupos dinâmicos, integração com outros produtos, autorização de acesso, politica de senhas, política de estações e servidores, replicação, redundância, resolução de problemas e outros, nas plataformas Open LDAP, Microsoft Active Directory (AD);
- Serviços de suporte a ambientes com 46(quarenta e seis) computadores servidores, configurados com sistemas operacional VMWARE ESX Server, com 4(quatro) Clusters, utilizando as funcionalidades de VMware High Availability (HA) e Dynamic Resource Scheduling DRS;
- Serviços de diagnóstico e modelagem em processos ITIL;
- Prestação de serviço na solução de acesso remoto à rede virtual privada (VPN), Fornecimento de Endereços IPs (DHCP);
- Serviço com Compartilhamento de Arquivos e Impressão de Rede; Resolução de Nomes Internet (DNS) e Windows (WINS);
- Serviço de manutenção da infraestrutura de rede, compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional (hardware e software), no que diz respeito à sua infraestrutura de rede corporativa (fisica e lógica), servidores e estações de trabalho, administração de rede e segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de proxy e antivírus, rede independente de armazenamento de dados do tipo SAN, NAS, VTL e unidades robóticas de back-up com uso de ferramenta profissional corporativa, ativos de rede como, roteadores e switches em vários níveis, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo;
- Serviço de implementação, configuração, implantação, gerenciamento e suporte técnico a rede corporativa (baseada no protocolo MPLS) e internet;
- Administração de rede e protocolos de comunicação e de rede (802.11);
- Acompanhamento de resoluções, monitoração de Link, de Rede WAN e monitoramento de Redes Locais;
- Administração, suporte, instalação, análise proativa buscando garantir desempenho e disponibilidade, aplicação de correções, configuração de políticas de backup com uso da ferramenta NetBackup.

CAMILO MUSSI
Diretor de Tecnologia e Disseminação de Informações Educacionais

FÁBIO EDUARDO MADIOLI
Coordenador-Geral de Recursos Logísticos, Aquisições e Convênios

SIG Quadra 04, Lote 327, Edifício Villa Lobos - 2º Andar, Ala A - Bairro Setor de Indústrias Gráficas, Brasília/DF, CEP 70610-908
Telefone: 0800 616161 - www.inep.gov.br

Documento assinado eletronicamente por **Camilo Mussi**, **Diretor(a)**, em 05/08/2019, às 15:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Fabio Eduardo Madioli**, **Coordenador(a) - Geral**, em 06/08/2019, às 09:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.inep.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0403196** e o código CRC **6D7C4100**.

Referência: Processo nº 23036.000562/2016-17 SEI nº 0403196

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Processo nº 23036.000562/2016-17

Interessado: Globalweb Outsourcing do Brasil

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA Nº 69

Pela presente declaração atesto para os devidos fins que a GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA inscrita no CNPJ/MF sob o nº 12.130013/0001-64, sediada na AV. YOJIRO TAKAOKA, 4384 - CONJUNTO 910, 9º ANDAR, SHOPPING SERVICE, ALPHAVILLE, em SANTANA DE PARNAÍBA/SP, CEP: 06.541-038, foi vencedora de processo de seleção de fornecedor (Edital e Pregão Eletrônico), conforme descrito abaixo:

EDITAL Nº 28, DE 21 DE JUNHO DE 2017
PREGÃO SRP Nº 12/2017

Objeto: Registro de preços para eventual contratação de empresa especializada em Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) para prestação de serviços de suporte de atendimento, sustentação e otimização de infraestrutura, projetos de evolução e apoio ao gerenciamento de serviços de TIC, utilizando recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento, nas melhores práticas de mercado e da ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library).

Contrato: 23/2017
Data de Assinatura do contrato: 21/09/2017
Vigência Contratual: 12 meses

Descrição dos Serviços/Aplicações

Ref.: Ferramenta: Implantação da Plataforma ServiceNow — módulos ITSM - solução de software, em modalidade SaaS, em plataforma 100% Web, no módulo ITSM, para construção de aplicações de sistemas parametrizáveis em conformidade com processos ITIL V3.

Atestamos para os devidos fins de comprovação que se fizerem necessários, que a Globalweb foi vencedora do processo de seleção e fornecedor supracitado e prestou o serviço de implementação e parametrizações da plataforma ServiceNow para os módulos/funcionalidades listados abaixo. Os serviços de implantação incluem migração de dados e integração Webservice com sistemas legados, implantação de processo ITIL, capacitação de equipe e

treinamento. A Globalweb presta o serviço de sustentação e operação assistida com todas as atividades necessárias para configuração, parametrização, desenvolvimento, implementação (análise, entendimento, desenho de fluxos de processos/serviços), suporte e manutenção de atividades de desenvolvimento de novas funcionalidades.

Módulos

ServiceNow Service Management Enterprise Suit (ITSM)

- Gestão de Incidentes
- Gestão de Problemas
- Gestão de Mudanças
- Gestão de Requisição e Solicitações
- Gestão de Catálogo de Serviços
- Base de Conhecimento Integrada
- Portal ServiceNow nativo
- Service Level Agreement

Infraestrutura: a solução da plataforma ServiceNow é hospedada em ambiente de nuvem, em modalidade SaaS, em 2 datacenters no Brasil, com estrutura redundante (pares), com os todos os certificados de conformidade e segurança.

Duração do Projeto:
Implantação: 960 horas
Sustentação: 3.840 horas até a presente data

Dessa forma, os elementos supracitados demonstram o preparo para conferir a garantia do melhor desempenho, monitoramento e confiabilidade das soluções implantadas.

FRANCISCO EDILSON DE CARVALHO SILVA
Coordenador-Geral de Infraestrutura e Serviços

CAMILO MUSSI
Diretor de Tecnologia e Disseminação de Informações Educacionais

SIG Quadra 04, Lote 327, Edifício Villa Lobos - 2º Andar, Ala A - Bairro Setor de Indústrias Gráficas, Brasília/DF, CEP 70610-908
Telefone: 0800 616161 - www.inep.gov.br

Documento assinado eletronicamente por **Francisco Edilson de Carvalho Silva**, **Coordenador(a) - Geral**, em 25/10/2019, às 09:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Camilo Mussi**, **Diretor(a)**, em 25/10/2019, às 17:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.inep.gov.br/controlador_externo.php?



acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0439793** e o código CRC **68A75EAA**.

Referência: Processo nº 23036.000562/2016-17 SEI nº 0439793

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA
SIG Quadra 04, Lote 327, Edifício Villa Lobos - 2º Andar, Ala A - Bairro Setor de Indústrias Gráficas, Brasília/DF, CEP 70610-908
Telefone: 0800 616161 - www.inep.gov.br

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Processo nº 23036.000562/2016-17

Interessado: Globalweb

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA N° 14

Pela presente declaração atesto para os devidos fins que a GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA inscrita no CNPJ/MF sob o nº 12.130013/0001-64, sediada na AV. YOJIRO TAKAOKA, 4384 - CONJUNTO 910, 9º ANDAR, SHOPPING SERVICE, ALPHAVILLE , em SANTANA DE PARNAÍBA/SP, CEP: 06.541-038, foi vencedora de processo de seleção de fornecedor (Edital e Pregão Eletrônico), conforme descrito abaixo:

EDITAL Nº 28, DE 21 DE JUNHO DE 2017

PREGÃO SRP Nº 12/2017

Objeto: Registro de preços para eventual contratação de empresa especializada em Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) para prestação de serviços de suporte de atendimento, sustentação e otimização de infraestrutura, projetos de evolução e apoio ao gerenciamento de serviços de TIC, utilizando recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento, nas melhores práticas de mercado e da ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library).

Contrato: 23/2017

Data de Assinatura do contrato: 21/09/2017

Vigência Contratual: 12 meses

Descrição dos Serviços/Aplicações

Ref.: Ferramenta: Implantação da Plataforma ServiceNow — módulos ITSM - solução de software, em modalidade SaaS, em plataforma 100% Web, no módulo ITSM, para construção de aplicações de sistemas parametrizáveis em conformidade com processos ITIL V3.

Atestamos para os devidos fins de comprovação que se fizerem necessários,

que a Globalweb foi vencedora do processo de seleção e fornecedor supracitado, e que está em fase de parametrização e implementação dos módulos/funcionalidades listados abaixo, e todos as atividades necessárias para configuração, parametrização, implementação (análise, entendimento, desenho de fluxos de processos/serviços) da solução, implantação (incluindo serviços de migração de dados e integração com sistemas legados), gestão de mudanças, capacitação, suporte e manutenção de atividades de desenvolvimento de nova funcionalidades / parametrização de novas funcionalidades não previstas das especificações técnicas.

Módulos

ServiceNow Service Management Enterprise Suit (ITSM)

- Gestão de Incidentes
- Gestão de Problemas
- Gestão de Mudanças
- Gestão de Solicitações (Catálogo de Serviços revisado)
- Base de Conhecimento integrada
- Portal ServiceNow nativo
- Service Level Agreement

lnfraestrutura: a solução da plataforma ServiceNow é hospedada em ambiente de nuvem, em modalidade SaaS, em 2 datacenters no Brasil, no estado de São Paulo, com estrutura redundante (pares), com os todos os certificados de conformidade e segurança.

Dessa forma, os elementos supracitados demonstram o preparo para conferir a garantia do melhor desempenho, monitoramento e confiabilidade das soluções implantadas.

Brasília, março de 2018.

CAMILO MUSSI
Diretor da DTDIE

CLEITON DA SILVA DANTAS
Coordenador-Geral de Recursos Logísticos, Aquisições e Convênios

Documento assinado eletronicamente por **Camilo Mussi**, **Diretor(a)**, em 12/03/2018, às 15:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Cleiton da Silva Dantas**, **Coordenador(a) - Geral**, em 12/03/2018, às 16:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.inep.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0183732** e o código CRC **3ED4992F**.

Referência: Processo nº 23036.000562/2016-17 SEI nº 0183732

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA
SIG Quadra 04, Lote 327, Edifício Villa Lobos - 2º Andar, Ala A - Bairro Setor de Indústrias Gráficas, Brasília/DF, CEP 70610-908
Telefone: 0800 616161 - www.inep.gov.br

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Processo nº 23036.000562/2016-17

Interessado: Globalweb Outsourcing do Brasil LTDA

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA Nº 128
DECLARAÇÃO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

Atestamos que a GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA, inscrita no CNPJ n9 12.130013/0001-64 presta serviços ao Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira — INEP, mediante contrato nº 23/2017 de 08/10/2017 a 08/10/2018 e prorrogado por mais 12 meses pelo 1ª Termo Aditivo, para fins e comprovação conforme a seguir:

- Serviços de Operação e Monitoração em regime de 24 horas x 7 dias na semana, em ambiente de Datacenter, constituído por solução de monitoramento de ativos de redes, links de redes e servidores corporativos suportados pela ferramenta Zabbix ou similar, por meio da instalação e configuração de agentes para as plataformas LINUX e WINDOWS, prevendo ainda a configuração de alertas de forma integrada e escalonada por e—mail, abertura automatizada de Tickets na ferramenta de Service Desk, painéis. mapas ou dashboards de monitoramento para visualização do estado atual do ambiente.
- Serviços de suporte e configuração com no mínimo, um Cluster de armazenamento de dados unificado, do tipo storage em alta disponibilidade, com replicação síncrona e assíncrona de dados a nível de bloco, com integração de uma Biblioteca de Fitas conectada para comunicação por meio de redes SAN e/ou LAN.
- Serviços de suporte e configuração com no mínimo, um Cluster de armazenamento de dados unificado, do tipo storage em alta disponibilidade, com replicação síncrona e assíncrona de dados a nível de bloco, com integração de uma Biblioteca de Fitas conectada para comunicação por meio de redes SAN e/ou LAN.
- Serviços de Gerenciamento e Suporte 3 Servidores e Redes estruturadas em ambiente computacional, constituído de switches gerenciados core e de borda, com mais de 90 (noventa) switches gerenciáveis ativos, 3.000 (três mil) portas de rede ativas, 200 (duzentas) Vlan's gerenciadas, 130 (cento e trinta) servidores de rede físicos, mais de 900 (novecentos) servidores virtuais e mais de 700 (setecentas) estações de trabalho conectadas.
- Administração de solução de WI—FI Corporativa, utilizando protocolo 802.1X, configurado em alta disponibilidade, integrado ao AD (Active Directory), com 50 (cinquenta) Access Points configurados.
- Elaboração e execução de projetos de Infraestrutura de TIC, seguindo as práticas de gerenciamento de projetos previstas no PMBOK, estimando mais de 2.500

(duas mil e quinhentas) horas.

Brasília, novembro de 2018.

CAMILO MUSSI
Diretor de Tecnologia e Disseminação de Informações Educacionais

CLEITON DA SILVA DANTAS
Coordenador Geral de Recursos Logísticos, Aquisições e Convênios

Documento assinado eletronicamente por **Camilo Mussi**, **Diretor(a)**, em 21/11/2018, às 09:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Cleiton da Silva Dantas**, **Coordenador(a) - Geral**, em 22/11/2018, às 12:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.inep.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0298217** e o código CRC **EFC2C5C8**.

Referência: Processo nº 23036.000562/2016-17 SEI nº 0298217

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA
SIG Quadra 04, Lote 327, Edifício Villa Lobos - 2º Andar, Ala A - Bairro Setor de Indústrias Gráficas, Brasília/DF, CEP 70610-908
Telefone: e Fax: @fax_unidade@ - www.inep.gov.br

CONTRATO Nº 23/2017

Processo nº 23036.000562/2016-17

Unidade Gestora: DTDIE

PROCESSO N.º 23036.000562/2017-17

CONTRATO Nº 23/2017

CONTRATO Nº 23/2017 DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, QUE FAZEM ENTRE SI O INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA – INEP, O DO OUTRO GLOBALWEB OUTSORCING DO BRASIL LTDA, PARA OS FINS QUE ESPECIFICA.

CONTRATO Nº 23/2017

O **INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA - INEP,** autarquia federal vinculada ao Ministério da Educação, com sede no Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 04, Lote 327 – Edifício Villa Lobos, na cidade de Brasília/DF, inscrito(a) no CNPJ sob o nº 01.678.363/0001-43, neste ato representado pela sua Diretora de Gestão e Planejamento, Sra. **EUNICE DE OLIVEIRA FERREIRA SANTOS**, nomeada pela Portaria/CCPR nº 378, de 14/04/2016, publicada no DOU de 15/04/2016, e com delegação de competência para a prática do ato administrativo definida na Portaria nº 55 de 09/03/2015, publicada no DOU de 10/03/2015, portador da Carteira de Identidade nº 807.289, SSP/DF, CPF nº 324.838.131-00, endereço Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 04, Lote 327, Ed. Villa Lobos. CEP: 70610-908 em Brasília - DF, doravante denominada CONTRATANTE, e a **GLOBALWEB OUTSORCING DO BRASIL LTDA** inscrita no CNPJ/MF sob o nº **12.130.013/0001-64**, sediada na **AV. YOJIRO TAKAOKA, 4384 - CONJUNTO 910, 9º ANDAR, SHOPPING SERVICE, ALFAVILLE** , em **SANTANA DE PARNAÍBA/SP CEP: 06.541-038** doravante designada CONTRATADA, neste ato representada pelo Sr. **PAULO CÉSAR LOPES ZEREDO**, Profissão Analista de Sistemas - Função na Sociedade: ADMINISTRADOR, portador da Carteira de Identidade nº 619.657, expedida pela SSP/DF, e CPF nº 040.971.838-69 e Sr. **CLEBER GOMES DA COSTA**, Profissão Analista de Sistemas - Função na Sociedade: DIRETOR, portador da Carteira de Identidade nº 1.635.314, expedida pela SSP/DF, e CPF: 827.577.121-87, tendo em vista o que consta no Processo nº .23036.000562/2016-17 e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997 e da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 30 de abril de 2008 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do PREGÃO ELETRÔNICO **Nº 12/2017**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. **CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO**

1.1. O objeto do presente instrumento é o Registro de preço para contratação de eventual de serviços especializada de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) para prestação de serviços de suporte de atendimento, sustentação e otimização de infraestrutura, projetos de evolução e apoio ao gerenciamento de serviços de TIC, utilizando recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento, nas melhores práticas de mercado e da ITIL v3 (Information Technology Infraestructure Library), que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

1.2. **Grupo 1:** Serviços de suporte de atendimento remoto (nível 1) e presencial (nível 2) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC – Network Operations Center), sustentação de infraestrutura (nível 3) e evolução do ambiente tecnológico de TIC do Inep, por um período de 12 meses.

1.3. **Item 14:** Serviços de apoio ao gerenciamento de serviços de TI, a fim de estabelecer e manter processos com base na biblioteca ITIL v3 para gestão e continuidade dos serviços de TIC no âmbito da Coordenação-Geral de Infraestrutura e Serviços (CGIS), por um período de 12 meses.

2. **CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA**

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é aquele fixado no Edital, com início a partir da sua assinatura, tendo sua vigência de 12 (doze) meses, prorrogáveis por iguais e sucessivos períodos, limitada a sessenta meses, conforme previsto no inciso II do art. 57, da Lei nº 8.666/1993.

3. **CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO**

3.1. O valor total da contratação estimado é de **R$ 3.136.173,45(três milhões, cento e trinta e seis mil, cento e setenta**

e três reais e quarenta e cinco centavos) .

SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO			
ITEM	**DESCRIÇÃO**	**UNIDADE**	**QUANTIDADE**
1	SUPORTE DE ATENDIMENTO REMOTO (NÍVEL 1) – SERVICE DESK	SERVIÇO	1
2	SUPORTE DE ATENDIMENTO PRESENCIAL (NÍVEL 2) – SERVICE DESK	SERVIÇO	1
3	MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)	SERVIÇO	1
4	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) - Redes LAN, WAN, Telecom e Videoconferência	SERVIÇO	1
5	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) - Sistema Operacional - Windows	SERVIÇO	1
6	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) - Sistema Operacional - Linux	SERVIÇO	1
7	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Banco de Dados (EXCETO ORACLE)	SERVIÇO	1
8	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Ativos de Segurança da Informação	SERVIÇO	1
9	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Virtualização	SERVIÇO	1
10	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURAN (NÍVEL 3) - Serviços de Armazenamento e Backup	SERVIÇO	1
11	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Aplicações	SERVIÇO	1
12	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) - Mensageria	SERVIÇO	1
13	EVOLUÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DE TIC	HST	500
14	APOIO A GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI	SERVIÇO	1

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

4. **CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2017 no valor de **R$ 3.136.173,45(três milhões, cento e trinta e seis mil, cento e setenta e três reais e quarenta e cinco centavos)**, na classificação abaixo.

Gestão/Unidade: 26290

Fonte: 0108

Programa de Trabalho: 108442

Elemento de Despesa: 339039

PI:VII17N0195N - 2017NE800582 - 13 de setembro de 2017.

4.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

5. **CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO**

5.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Edital.

6. **CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTE**

6.1. O preço consignado no contrato será corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de 01 (um) ano, contado a partir da data limite para a apresentação da proposta, por meio da aplicação do IPCA.

6.1.1. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7. **CLÁUSULA SÉTIMA - GARANTIA DE EXECUÇÃO**

7.1. A CONTRATADA prestará garantia no valor de **R$ 156.808,67 (cento e cinquenta e seis mil, oitocentos e oito reais e sessenta e sete centavos)**, correspondente a 5% (cinco por cento) de seu valor total, no prazo de 10 (dez) dias, observadas as condições previstas no Edital.

8. **CLÁUSULA OITAVA – REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO**

8.1. O regime de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

9. **CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

9.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

10. **CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.**

10.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

11. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO**

11.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

11.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

11.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da

Lei nº 8.666, de 1993.

11.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

11.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.4.3. Indenizações e multas.

12. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – VEDAÇÕES**

12.1. É vedado à CONTRATADA:

12.1.1. Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;

12.1.2. Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

13. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES**

13.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

13.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

13.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14. **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS**

14.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

15. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO**

15.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

16. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO**

16.1. O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato será o da Seção Judiciária do Distrito Federal - Justiça Federal.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas (2) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes.

Brasília, setembro de 2017

EUNICE DE OLIVEIRA FERREIRA SANTOS Diretora de Gestão e Planejamento	
PAULO CÉSAR LOPES ZEREDO	**CLEBER GOMES DA COSTA**
Representante Legal da Empresa **GLOBALWEB OUTSORCING DO BRASIL LTDA**	Representante Legal da Empresa **GLOBALWEB OUTSORCING DO BRASIL LTDA**

Testemunhas:	
CPF:	CPF:
RG:	RG:

Documento assinado eletronicamente por **Cleber Gomes da Costa**, **Usuário Externo**, em 21/09/2017, às 12:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Paulo Cesar Lopes Zeredo**, **Usuário Externo**, em 21/09/2017, às 13:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Eunice de Oliveira Ferreira Santos**, **Diretor(a) de Gestão e Planejamento/Ordenador(a) de Despesa**, em 21/09/2017, às 15:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Cleiton da Silva Dantas**, **Fiscal de Contrato - Administrativo**, em 21/09/2017, às 15:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Murilo Sergio Braga do Amaral**, **Servidor Público Federal**, em 21/09/2017, às 15:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.inep.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0110089** e o código CRC **1B857F63**.

Referência: Processo nº 23036.000562/2016-17 SEI nº 0110089



INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA
SIG Quadra 04, Lote 327, Edifício Villa Lobos - 2º Andar, Ala A - Bairro Setor de Indústrias Gráficas, Brasília/DF, CEP 70610-908

EDITAL Nº 28, DE 21 DE JUNHO DE 2017

Processo nº 23036.000562/2016-17

OBJETO: Registro de preços para eventual contratação de empresa especializada em Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) para prestação de serviços de suporte de atendimento, sustentação e otimização de infraestrutura, projetos de evolução e apoio ao gerenciamento de serviços de TIC, utilizando recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento, nas melhores práticas de mercado e da ITIL v3 (Information Technology Infraestructure Library).

Grupo 1: Serviços de suporte de atendimento remoto (nível 1) e presencial (nível 2) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC – Network Operations Center), sustentação de infraestrutura (nível 3) e evolução do ambiente tecnológico de TIC do Inep, por um período de 12 meses.

Item 14: Serviços de apoio ao gerenciamento de serviços de TI, a fim de estabelecer e manter processos com base na biblioteca ITIL v3 para gestão e continuidade dos serviços de TIC no âmbito da Coordenação-Geral de Infraestrutura e Serviços (CGIS), por um período de 12 meses.

ÍNDICE

1. DO OBJETO
2. DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS
3. DO CREDENCIAMENTO
4. DA PARTICIPAÇÃO DO PREGÃO
5. DO ENVIO DA PROPOSTA
6. DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES
7. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA
8. DA HABILITAÇÃO
9. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA
10. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA
11. DOS RECURSOS
12. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO
13. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS
14. DA GARANTIA DA EXECUÇÃO
15. DO TERMO DE CONTRATO
16. DO REAJUSTE
17. DA ENTREGA E DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO
18. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA
19. DO PAGAMENTO
20. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO RESERVA
21. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
22. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO
23. DA SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL
24. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 12/2017

SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS
(Processo Administrativo n.° 23036.000562/2016-17)

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que o *INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA – INEP, por meio do seu Pregoeiro, designado pela Portaria nº 458, de 22 de agosto de 2016,* sediado *no Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 04, Lote 327, Edifício Villas Lobos, Brasília-DF*, realizará licitação para REGISTRO DE PREÇOS, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, **do tipo menor preço por grupo e por item,** nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 4, de 11 de setembro de 2014 com alterações da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02/2015 e *n.º 01 de 19 de janeiro de 2010,* aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: 10/07/2017
Horário: 10h00m
Local: Portal de Compras do Governo Federal – www.comprasgovernamentais.gov.br

1. DO OBJETO

1.1. Registro de preços para eventual contratação de empresa especializada em Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) para prestação de serviços de suporte de atendimento, sustentação e otimização de infraestrutura, projetos de evolução e apoio ao gerenciamento de serviços de TIC, utilizando recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento, nas melhores práticas de mercado e da ITIL v3 (Information Technology Infraestructure Library).

1.2. A licitação será dividida em 1 (um) grupo, formado por 13 (treze) itens, e mais 1 (um) item não agrupado, conforme tabela constante do Termo de Referência. No que se refere à participação nos lances relativos ao grupo, o licitante deverá oferecer proposta para todos os itens que o compõem. Quanto ao item 14, faculta-se ao licitante a participação no item se for de seu interesse.

Grupo 1: Serviços de suporte de atendimento remoto (nível 1) e presencial (nível 2) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC – Network Operations Center), sustentação de infraestrutura (nível 3) e evolução do ambiente tecnológico de TIC do Inep, por um período de 12 meses.

Item 14: Serviços de apoio ao gerenciamento de serviços de TI, a fim de estabelecer e manter processos com base na biblioteca ITIL v3 para gestão e continuidade dos serviços de TIC no âmbito da Coordenação-Geral de Infraestrutura e Serviços (CGIS), por um período de 12 meses.

2. DO CREDENCIAMENTO

2.1. O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.

2.2. O cadastro no SICAF poderá ser iniciado no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, com a solicitação de “login” e senha pelo interessado.

2.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.

2.4. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema, ou ao órgão ou entidade responsável por esta licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

2.5. A perda da senha ou a quebra de sigilo deverá ser comunicada imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

3. **DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO**

3.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no §3º do artigo 8º da IN SLTI/MPOG nº 2, de 2010.

3.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

3.2.1. proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

3.2.2. estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

3.2.3. que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;

3.2.4. que estejam sob falência, em recuperação judicial ou extrajudicial, concurso de credores, concordata ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;

3.2.5. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio, sociedades cooperativas e qualquer forma de subcontratação do objeto licitado;

3.3. Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

3.3.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3° da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.

3.3.1.1. a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte;

3.3.2. que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital;

3.3.3. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

3.3.4. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7°, XXXIII, da Constituição.

3.3.5. que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 16 de setembro de 2009.

4. **DO ENVIO DA PROPOSTA**

4.1. O licitante deverá encaminhar a proposta por meio do sistema eletrônico até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

4.2. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.

4.3. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

4.4. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da

inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

4.5. Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir as propostas apresentadas.

4.6. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

4.6.1. *valor unitário e total do item;*

4.6.1.1. Serão consideradas propostas com indícios de inexequibilidade aquelas cujo valor unitário apresentado seja inferior a 70% (sessenta por cento) do menor entre os seguintes valores:

a) Preço orçado pelo Inep;

b) Média aritmética dos valores das propostas superiores a 50% (cinqüenta por cento) do preço orçado pelo Inep.

4.7. Caso a proposta de menor preço apresente indício de inexequibilidade de acordo com o critério acima, será facultado à licitante comprovar a exequibilidade de sua proposta. Após análise da comprovação oferecida, e permanecendo dúvidas quanto à exequibilidade da proposta, o Inep poderá promover diligência para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta, conforme previsto no § 3º do art. 29 da Instrução Normativa MP nº 2 de 30 de abril de 2008. Caso a licitante não apresente a comprovação de exequibilidade, ou o resultado da diligência indique incapacidade de execução, a proposta correspondente será desclassificada do certame.

4.8. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

4.9. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços.

4.10. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias**,** a contar da data de sua apresentação.

5. **DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**

5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

5.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital ou contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.

5.2.1. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

5.2.2. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

5.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

5.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

5.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

5.5.1. *O lance deverá ser ofertado pelo valor total do item.*

5.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para

abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

5.7. *O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser 0,01 (um centésimo por cento).*

5.7.1. *Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com a norma deverão ser desconsiderados pelo pregoeiro, devendo a ocorrência ser comunicada imediatamente à Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação.*

5.7.2. *Na hipótese do subitem anterior, a ocorrência será registrada em campo próprio do sistema.*

5.8. O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

5.8.1. O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos.

5.9. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

5.10. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

5.11. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

5.12. Se a desconexão perdurar por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes.

5.13. A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do Pregoeiro. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

5.14. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar outros lances, valerá o último lance por ele ofertado, para efeito de ordenação das propostas.

5.15. Encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas, empresas de pequeno porte, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

5.16. Nessas condições, as propostas de microempresas, empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da proposta ou lance de menor preço serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

5.17. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

5.18. Caso a microempresa, empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa, empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

5.18.1. Ao presente certame não se aplica o sorteio como critério de desempate. Lances equivalentes não serão considerados iguais, vez que a ordem de apresentação das propostas pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação.

5.19. Ao final do procedimento, após o encerramento da etapa competitiva, os licitantes poderão reduzir seus preços ao valor da proposta do licitante mais bem classificado.

5.19.1. A apresentação de novas propostas na forma deste item não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante mais bem classificado.

6. **DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA**

6.1. Encerrada a etapa de lances e depois da verificação de possível empate, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto ao preço, a sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto.

6.2. *Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor com valor superior ao preço máximo fixado, ou que apresentar preço manifestamente inexequível.*

6.3. Considera-se inexequível a proposta de preços ou menor lance que, comprovadamente, for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

6.4. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3° do artigo 43 da Lei n° 8.666, de 1993, a exemplo das enumeradas no §3º, do art. 29, da IN SLTI/MPOG nº 2, de 2008.

6.5. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, não sendo possível a sua imediata desclassificação por inexequibilidade, será obrigatória a realização de diligências para o exame da proposta.

6.6. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

6.7. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital, por meio de funcionalidade disponível no sistema, estabelecendo no “chat” prazo razoável para tanto, sob pena de não aceitação da proposta.

6.7.1. O prazo estabelecido pelo Pregoeiro poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

6.8. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

6.9. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “*chat*” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

6.10. O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

6.10.1. Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

6.10.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

6.11. Sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

7. **DA HABILITAÇÃO**

7.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.1.1. SICAF;

7.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

7.1.3. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

7.1.4. Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU;

7.1.5. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei n° 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

7.1.6. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

7.2. O Pregoeiro, então, consultará o Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, em relação à habilitação jurídica e à regularidade fiscal e trabalhista, conforme disposto nos arts. 4º, *caput*, 8º, § 3º, 13, 14 e 43 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010.

7.2.1. Também poderão ser consultados os sítios oficiais emissores de certidões, especialmente quando o licitante esteja com alguma documentação vencida junto ao SICAF.

7.2.2. Caso o Pregoeiro não logre êxito em obter a certidão correspondente através do sítio oficial, ou na hipótese de se encontrar vencida no referido sistema, o licitante será convocado a encaminhar, no prazo de 2 (dois) dias úteis, documento válido que comprove o atendimento das exigências deste Edital, sob pena de inabilitação, ressalvado o disposto quanto à comprovação da regularidade fiscal das microempresas, empresas de pequeno porte, conforme estatui o art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

7.3. Os licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF além do nível de credenciamento exigido pela Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010, deverão apresentar a seguinte documentação relativa à Habilitação Jurídica e à Regularidade Fiscal e trabalhista, nas condições seguintes:

7.4. **Habilitação jurídica:**

7.4.1. No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

7.4.2. Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, na forma da Resolução CGSIM nº 16, de 2009, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

7.4.3. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

7.4.4. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

7.4.5. No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte: certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do artigo 8° da Instrução Normativa n° 103, de 30/04/2007, do Departamento Nacional de Registro do Comércio - DNRC;

7.4.6. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

7.4.7. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

7.5. **Regularidade fiscal e trabalhista:**

7.5.1. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

7.5.2. prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

7.5.3. prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

7.5.4. prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

7.5.5. prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

7.5.6. prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante;

7.5.7. caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, ou outra equivalente, na forma da lei;

7.5.8. caso o licitante detentor do menor preço seja microempresa, empresa de pequeno porte, deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

7.6. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão comprovar, ainda, a **qualificação técnica**, por meio de:

Para o Grupo 1:

7.6.1. Atestado(s) de Capacidade Técnica (ACT) em nome da licitante, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove fornecimento compatível com a solução de TI constante deste Termo de Referência, conforme características e prazos exigidos, e de modo a atender aos seguintes requisitos:

I - Ter prestado os serviços de suporte técnico remoto e presencial através de

central de serviços (1º Nível e 2º Nível) a usuários de TIC, em conformidade com as melhores práticas da ITIL V3, para um ambiente com no mínimo 400 (quatrocentos) usuários, em um único ambiente tecnológico, de um mesmo tomador de serviços devendo essas informações constarem em um único atestado de capacidade técnica ou, em mais de um atestado de capacidade técnica, desde que em período simultâneo igual ou superior a 12 meses:

a) Serviços de atendimento a usuários através de scripts e alimentação de base de conhecimento para os serviços de infraestrutura com no mínimo 6.000 (cinco mil) chamados por ano;

b) Serviços de suporte remoto e presencial através de central de serviços visando a solução de dúvidas, incidentes e problemas de software e hardware;

c) Prestação de serviços de acordo com as melhores práticas da biblioteca ITIL V3 e ABNT NBR ISSO/IEC 27001 e 270002;

d) Utilização de ferramenta de gestão de serviços de TI (ITSM) em conformidade com as melhores práticas da ITIL V3 para no mínimo 06 (seis) disciplinas ITIL, sendo imprescindíveis 03 (três) das disciplinas abaixo: Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Cumprimento de Requisição e Gerenciamento de Nível de Serviço.

II - Serviços de monitoramento de infraestrutura, com regime de atendimento 24x7 (24 horas por dia, em todos os dias da semana), para um único ambiente de TI com pelo menos 400 (quatrocentos) servidores virtuais; 34 (trinta e quatro) ativos de rede (switch/router), links WAN e 400 (quatrocentos) usuários de rede, em um único atestado de capacidade técnica ou, em mais de um atestado de capacidade técnica, desde que em período simultâneo igual ou superior a 12 (doze) meses, contemplando as seguintes atividades e volumes:

a) Serviços de suporte a redes e infraestrutura com nível mínimo de serviço exigido superior a 95%;

b) Monitoramento de Bancos de dados em regime 24x7 (24 horas por dia e os 7 dias da semana), tendo atuado na sustentação mínima dos produtos utilizados na infraestrutura do Inep: Oracle 11 (ou superior), Microsoft SQL Server, PostgreSQL 9.x (ou superior) ou MySQL 5.6 (ou superior), sendo ao menos um desses produtos em cluster;

c) Monitoramento de ambiente com Firewall, balanceadores de carga F5 e gateway de e-mail;

d) Monitoramento de ambiente com Sistemas Operacionais Linux RedHat 6.x (ou superior), Linux SUSE 11 (ou superior) e Microsoft Windows 2008 (ou superior);

e) Monitoramento de ambiente virtual com VMware 5.x (ou superior) e Hiper-V.;

f) Monitoramento de ambiente com servidores de aplicações e servidores web JBOSS 7.x (ou superior), Tomcat 6.x (ou superior), IIS 10 e Apache 2.4, tendo no mínimo 300 (trezentas) URLs de acesso público ou privado monitorados em regime 24x7;

g) Monitoramento de ambiente com equipamentos de storage High End NetApp ou Hitachi em modo NAS ou SAN;

h) Serviço de monitoramento a infraestrutura de TI mensurado em, no mínimo 10.000 (dez mil horas).

III - Serviços de sustentação a infraestrutura de TI compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional do contratante (hardware, software e serviços), em um atestado de capacidade técnico único ou, em mais de um atestado de capacidade técnica, desde que em período simultâneo igual ou superior a 12 meses, contemplando as seguintes atividades e volumes:

a) 400 (Quatrocentas estações de trabalho, entre desktops e notebooks, configurados com sistema operacional Windows 7 ou superior;

b) Ao menos 1 CPD, com no mínimo 16 racks, 60 servidores físicos e 400 servidores virtuais com sistema virtual VMWARE e Hyper, com ambientes em cluster;

c) 100 (cem) ativos de rede entre switches, roteadores e access points;

d) Sistema de armazenamento de alto desempenho (Storage High End) com no mínimo 200 (duzentos) Terabytes;

e) Ambiente com no mínimo 3 (três) dos seguintes sistemas operacionais: RedHat, CentOS, Debian, Oracle Linux, SUSE e Windows;

f) Ambiente com no mínimo 2 (dois) dos seguintes fabricantes de roteadores: CISCO, 3Com e HP;

g) Ambiente com no mínimo 3 (três) das seguintes soluções de bancos de dados: Oracle, PostgreSQL, MySQL ou MS SQL Server e configuradas em cluster, com alta disponibilidade e tolerância a falhas;

h) Ambiente com no mínimo 4 (quatro) dos seguintes serviços e soluções: JBoss, Weblogic, Puppet, Joomla!, Liferay, Moodle, Apache, Tomcat, NGinx, Lighttpd, IIS;

i) Ambiente com serviço de correio eletrônico Microsoft Exchange Server com no mínimo 600 (seiscentas) contas;

j) Ambiente com equipamentos Firewall Checkpoint Configurados em cluster e alta disponibilidade;

k) Prestação de serviços mínima de 34.000 (trinta e quatro mil) horas de serviços técnicos de suporte e sustentação de ambientes de TIC por ano.

Para o Item 14:

7.6.2. Atestado(s) de Capacidade Técnica (ACT) em nome da licitante, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove fornecimento compatível com a solução de TI constante deste Termo de Referência, conforme características e prazos exigidos, e de modo a atender aos seguintes requisitos:

I - Experiência em desenhar, auditar, avaliar maturidade e criar fluxos operacionais de, no mínimo, 06 (seis) disciplinas ITIL, sendo imprescindíveis 03 (três) das disciplinas abaixo: Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Cumprimento de Requisição e Gerenciamento de Nível de Serviço, em ambientes com a seguinte configuração:

a) Serviços de atendimento a usuários através de scripts e alimentação de base de conhecimento para os serviços de infraestrutura com no mínimo 10.000 (dez mil) chamados por ano;

b) Serviços de suporte remoto e presencial através de central de serviços visando a solução de dúvidas, incidentes e problemas de software e hardware;

c) Prestação de serviços de acordo com as melhores práticas da biblioteca ITIL V3 e ABNT NBR ISSO/IEC 27001 e 270002;

d) Utilização de ferramenta de gestão de serviços de TI (ITSM) em conformidade com as melhores práticas da ITIL V3 para no mínimo 06 (seis) disciplinas ITIL, sendo imprescindíveis 03 (três) das disciplinas abaixo: Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Cumprimento de Requisição e Gerenciamento de Nível de Serviço.

e) Serviços de suporte a redes e infraestrutura com nível mínimo de serviço exigido superior a 95%;

f) Monitoramento de Bancos de dados em regime 24x7 (24 horas por dia e os 7 dias da semana), tendo atuado na sustentação mínima dos produtos utilizados na infraestrutura do Inep: Oracle 11 (ou superior), Microsoft SQL Server, PostgreSQL 9.x (ou superior) ou MySQL 5.6 (ou superior), sendo ao menos um desses produtos em cluster.

g) Monitoramento de ambiente com Firewall, balanceadores de carga F5 e gateway de e-mail;

h) Monitoramento de ambiente com Sistemas Operacionais Linux RedHat6.x (ou superior), Linux SUSE 11 (ou superior) e Microsoft Windows 2008 (ou superior).

i) Monitoramento de ambiente virtual com VMware 5.x (ou superior) e Hiper-V.;

j) Monitoramento de ambiente com servidores de aplicações e servidores web JBOSS 7.x (ou superior), Tomcat 6.x (ou superior), IIS 10 e Apache 2.4, tendo no mínimo 300 (trezentas) URLs de acesso público ou privado monitorados em regime 24x7;

k) Monitoramento de ambiente com equipamentos de storage High End NetApp ou Hitachi em modo NAS ou SAN;

l) Serviço de monitoramento a infraestrutura de TI mensurado em, no mínimo 10.000 (dez mil horas);

m) 400 (Quatrocentas estações de trabalho, entre desktops e notebooks, configurados com sistema operacional Windows 7 ou superior;

n) Ao menos 1 CPD, com no mínimo 16 racks, 60 servidores físicos e 400 servidores virtuais com sistema virtual VMWARE e Hyper, com ambientes em cluster;

o) 100 (cem) ativos de rede entre switches, roteadores e access points;

p) Sistema de armazenamento de alto desempenho (Storage High End) com no mínimo 200 (duzentos) Terabytes;

q) Ambiente com no mínimo 3 dos seguintes sistemas operacionais: RedHat, CentOS, Debian, Oracle Linux, SUSE e Windows;

r) Ambiente com no mínimo 2 dos seguintes fabricantes de roteadores: CISCO, 3Com e HP;

s) Ambiente com no mínimo 3 das seguintes soluções de bancos de dados: Oracle, PostgreSQL, MySQL e MS SQL Server e configuradas em cluster, com alta disponibilidade e tolerância a falhas;

t) Ambiente com no mínimo 4 dos seguintes serviços e soluções: JBoss, Weblogic,

Puppet, Joomla!, Liferay, Moodle, Apache, Tomcat, NGinx, Lighttpd, IIS;

u) Ambiente com serviço de correio eletrônico Microsoft Exchange Server com no mínimo 600 (seiscentas) contas;

v) Ambiente com equipamentos de Firewall Checkpoint Configurado em cluster e alta disponibilidade;

w) Prestação de serviços mínima de 34.000 (trinta e quatro mil) horas de serviços técnicos de suporte e sustentação de ambientes de TIC por ano.

7.6.3. A exigência capacitação técnica da empresa licitante busca demonstrar que a vencedora tenha capacidade de atender as principais atividades críticas que a área de TIC disponibiliza para seus usuários. A atividade fim da instituição possui ramificação complexa que requer capacitação de interação entre os vários tipos de serviços interligados com as diversas plataformas operacionais adotadas.

7.6.4. Dessa forma, mesmo tendo que comprovar separadamente a capacidade técnica para atender vários serviços críticos isoladamente, deverá comprovar principalmente que seja capaz de garantir simultaneamente acesso de usuários, gerindo serviços críticos como a atividade fim da instituição, com controle e sustentação de áreas utilizadas para armazenagem, pesquisa e gravação, solucionando falhas com celeridade em caso de sinistros, tanto nos ambientes operacionais virtualizados, clusterizados e/ou replicados, quanto dos diversos meios de comunicação utilizados e suas conexões de dados, em regime diuturno ininterrupto.

7.6.5. O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica deverá(ão) ser apresentado(s) juntamente com a Proposta de Preços.

7.6.6. A Contratante tem por princípio crer na veracidade das informações prestadas pelas licitantes, entretanto, as licitantes estão cientes das punições legais e cabíveis no caso de informações que não condizem com a realidade técnica, em que a Contratante, através de servidores designados para este fim, se reserva o direito de promover diligência/visita técnica, a fim de se comprovar a veracidade do(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica apresentado(s) pela Licitante, quando, poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocadamente que o serviço apresentado no(s) atestado(s) foi(ram) prestado(s).

7.6.7. O Atestado de Capacidade Técnica (ACT) tem por objetivo avaliar a experiência do licitante na execução de contratação pertinente e compatível com o objeto da licitação, tanto em características quanto em quantidades. A quantidade solicitada nos atestados acima relacionados é justificável em razão do ambiente de tecnologia da informação do Inep. O quantitativo é considerado razoável e plenamente compatível com características e prazos para demonstrar a capacidade do futuro fornecedor em fornecer a integralidade de produtos e serviços, nos termos do Inciso II, art. 30 da Lei 8.666/93.

7.6.8. Conforme descrito, o(s) atestado(s) apresentado(s) pela licitante para comprovação de sua qualificação técnica, além de possuir informações técnicas e operacionais suficientes para qualificar o escopo realizado, deverá conter dados que possibilitem o Inep, por intermédio de seu Pregoeiro, caso julgue necessário, confirmar sua veracidade junto ao cedente emissor, como por exemplo: número e período de vigência do contrato, especificação do serviço executado, nome, cargo e telefone institucional para contato junto ao emitente.

7.6.9. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

7.6.10. No caso de atestados emitidos por empresas privadas, não serão aceitos aqueles emitidos por empresas do mesmo grupo empresarial da empresa proponente.

7.6.11. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

7.6.12. Os documentos necessários poderão ser apresentados em original ou cópia autenticada por cartório competente, ou, ainda, por meio de publicação em órgão da Imprensa Oficial. Não será aceito protocolo de entrega em substituição aos documentos exigidos.

7.6.13. Quando solicitado, para a comprovação da legitimidade das informações constantes nos atestados, deverá o licitante disponibilizar, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

7.6.14. Não serão aceitos documentos apresentados por meio de fitas, discos magnéticos, filmes ou copias em fac-símile, mesmo autenticadas, admitindo-se fotos, gravuras, desenhos ou gráficos apenas como forma de ilustração.

7.6.15. Conforme previsto na Lei 8.666, no art. 43 § 3°, os Atestados de Capacidade Técnica apresentados serão objeto de diligência, a critério da CONTRATANTE, para verificação de autenticidade de seu conteúdo.

7.6.16. Encontrada divergência entre o especificado nos atestados e o apurado em eventual diligência, inclusive validação do contrato de prestação de serviços entre o emissor do atestado e a licitante, além da desclassificação no processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

7.6.17. As demais empresas participantes poderão indicar, no prazo de até 2 dias úteis após a convocação da empresa primeira colocada, até 2 (dois) representantes para acompanhar a realização dos testes;

7.6.18. Serão inabilitadas as empresas que não atenderem às exigências de habilitação contidas no TR e seus anexos.

7.7. Os licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF no nível da **Qualificação Econômico-Financeira**, conforme Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010, deverão apresentar a seguinte documentação:

7.7.1. certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

7.7.2. balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

7.7.2.1. no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

7.7.3. comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

7.7.4. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% do valor estimado da contratação ou do item pertinente.

7.8. No caso de licitação para locação de materiais ou para fornecimento de bens para pronta entrega, não se exigirá da microempresa ou empresa de pequeno porte a apresentação de balanço patrimonial do último exercício social.

7.9. O licitante enquadrado como Microempreendedor Individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

7.10. Os documentos exigidos para habilitação relacionados nos subitens acima, deverão ser apresentados em meio digital pelos licitantes, por meio de funcionalidade presente no sistema (upload), no prazo de duas horas, após solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico. Somente mediante autorização do Pregoeiro e em caso de indisponibilidade do sistema, será aceito o envio da documentação por meio do e-mail pregão@inep.gov.br. Posteriormente, os documentos serão remetidos em original, por qualquer processo de cópia reprográfica, autenticada por tabelião de notas, ou por servidor da Administração, desde que conferidos com o original, ou publicação em órgão da imprensa oficial, para análise, no prazo de 2 dias úteis, após encerrado o prazo para o encaminhamento via funcionalidade do sistema (upload) ou e-mail.

7.10.1. Caso a Administração necessite de informações complementares, a licitante deverá encaminhar **no prazo de 2 (duas) horas**, a partir da solicitação do pregoeiro no sistema eletrônico, podendo ser prorrogado a critério do pregoeiro, para envio de documentos de habilitação complementares, por fax ou outros meios de transmissão eletrônica, conforme prevê o § 2º do art. 25 do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005.

7.11. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal não impede que a licitante qualificada como microempresa, empresa de pequeno porte equiparada seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

7.11.1. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

7.12. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por microempresa, empresa de pequeno porte, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal, a

mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

7.13. A não-regularização fiscal no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, com a reabertura da sessão pública.

7.14. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no "chat" a nova data e horário para a continuidade da mesma.

7.15. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

7.16. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

7.17. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

8. **DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA**

8.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

8.1.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

8.1.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

8.2. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

8.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico ("chat"), e-mail, ou, ainda, fac-símile, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

8.2.2. A convocação feita por e-mail ou fac-símile dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

9. **DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA**

9.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de 2 (duas) horas, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

9.1.1. ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

9.1.2. apresentar a planilha de custos e formação de preços, devidamente ajustada ao lance vencedor, em conformidade com o modelo anexo a este instrumento convocatório.

9.1.3. conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

9.2. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

9.2.1. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

10. **DOS RECURSOS**

10.1. Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal de microempresa, empresa de pequeno porte, se for o caso, será concedido o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

10.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

10.2.1. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

10.2.2. A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

10.2.3. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

10.3. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

10.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

11. **DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO**

11.1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

11.2. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

12. **DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

12.1. Homologado o resultado da licitação, terá o adjudicatário o prazo de 5 (cinco) dias, contados a partir da data de sua convocação, para assinar a Ata de Registro de Preços, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

12.2. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura da Ata de Registro de Preços, a Administração poderá encaminhá-la para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinada no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento.

12.3. O prazo estabelecido no subitem anterior para assinatura da Ata de Registro de Preços poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pelo(s) licitante(s) vencedor(s), durante o seu transcurso, e desde que devidamente aceito.

12.4. Serão formalizadas tantas Atas de Registro de Preços quanto necessárias para o registro de todos os itens constantes no Termo de Referência, com a indicação do licitante vencedor, a descrição do(s) item(ns), as respectivas quantidades, preços registrados e demais condições.

12.4.1. Será incluído na ata, sob a forma de anexo, o registro dos licitantes que aceitarem cotar

os bens ou serviços com preços iguais aos do licitante vencedor na sequência da classificação do certame, excluído o percentual referente à margem de preferência, quando o objeto não atender aos requisitos previstos no art. 3º da Lei nº 8.666, de 1993;

13. **DA GARANTIA DA EXECUÇÃO**

13.1. O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do Termo de Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas às obrigações contratuais.

13.2. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

13.3. O valor da garantia permanecerá integral até o término da vigência do contrato. A reposição de seu valor, quando for o caso, será feita em até 72 (setenta e duas) horas, contadas da data de recebimento da notificação do Inep.

13.4. O valor da garantia reverterá, integralmente, em favor do Inep, ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão contratual por culpa da CONTRATADA, sem prejuízo das perdas e danos porventura verificados.

13.5. O Inep poderá utilizar o valor da garantia prestada para descontar os valores referentes a eventuais multas moratórias e/ou punitivas aplicadas à CONTRATADA, bem como nos casos decorrentes de inadimplemento contratual, e de indenização por danos causados ao Patrimônio da União ou de terceiros, ocorridos nas suas dependências.

13.6. A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após o término da vigência ou rescisão do contrato, desde que não haja pendências, isto é, somente após o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, na execução do objeto deste CONTRATO.

14. **DO TERMO DE CONTRATO**

14.1. Dentro do prazo de validade da Ata de Registro de Preços, o fornecedor registrado poderá ser convocado para assinar o Termo de Contrato, no prazo de 10 (dez) dias contados de sua convocação, cuja vigência será de 12 (doze) meses, a contar de sua assinatura, prorrogáveis por iguais e sucessivos períodos, limitada a sessenta meses, conforme previsto no inciso II do art. 57, da Lei nº 8.666/1993.

14.2. Previamente à contratação, a Administração realizará consulta “on line” ao SICAF, bem como ao Cadastro Informativo de Créditos não Quitados – CADIN, cujos resultados serão anexados aos autos do processo.

14.2.1. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.

14.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento.

14.4. O prazo previsto para assinatura ou aceite poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

15. **DO REAJUSTE**

15.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são as estabelecidas no Termo de

Contrato, anexo a este Edital.

15.2. As contratações decorrentes da Ata de Registro de Preços poderão sofrer alterações, obedecidas às disposições contidas no art. 65 da Lei nº 8.666/93 e no Decreto nº 7.892/13.

16. **DA ENTREGA E DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO**

16.1. Os critérios de recebimento e aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência.

17. **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

17.1. As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.

18. **DO PAGAMENTO**

18.1. Pelos Serviços, o procedimento de pagamento deverá seguir o estipulado abaixo:

a) Será efetuado mensalmente, após a sua prestação, com o devido ateste da nota fiscal pelo Gestor do Contrato.

b) Mensalmente, a CONTRATADA apresentará, para ateste, o "Relatório de Ordens de Serviço Aceitas" contendo a lista de todas as Ordens de Serviços aceitas entre o dia 05 do mês anterior e o dia 05 do mês em curso. Sobre este valor poderão incidir as glosas previstas no Termo de Referência, em decorrência dos eventos previstos no item 11 do Termo de Referência;

c) O ateste do Gestor do Contrato no Inep consistirá no envio da "Autorização para Faturamento" à CONTRATADA, contendo referência ao "Relatório de Ordens de Serviço Aceitas" do mês em questão, o quantitativo de Ordens de Serviço aceitas neste período e autorizando o faturamento do somatório de HSTs, quando houver, referentes às Ordens de Serviços dos projetos aceitos;

d) Após o ateste do Gestor do Contrato no Inep, a CONTRATADA emitirá nota fiscal/fatura no valor correspondente aos serviços prestados, acrescido do somatório de HSTs de todas as Ordens de Serviço dos projetos aceitos no período de referência, devidamente convertidos para Reais (R$), encaminhando a referida nota fiscal/fatura ao Inep, para ateste e pagamento. Sobre este valor poderão incidir as glosas previstas no Termo de Referência, em decorrência dos eventos previstos no item 8.

18.2. Ressalta-se a eventualidade das multas previstas no item 8 do Termo de Referência, em virtude do não atendimento aos Níveis Mínimos de Serviços.

18.3. Além do atendimento aos Níveis Mínimos de Serviços, deve-se observar ainda o disposto no art. 55, inc. XIII da Lei nº 8.666/93, é obrigação da CONTRATADA manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

18.4. O pagamento será efetuado, em moeda corrente nacional, por meio de emissão de Ordem Bancária, para crédito em conta corrente da CONTRATADA, até o 5º (quinto) dia útil mediante a apresentação de Nota Fiscal ou Fatura pela CONTRATADA, que deverá conter o detalhamento dos serviços executados, conforme disposto no art. 73 da Lei nº 8.666, de 1993, observado o disposto no art. 35 da IN nº 02, de 30/04/2008 e os seguintes procedimentos:

a) Ateste da Nota Fiscal apresentada;

b) Emissão do TERMO DE ACEITE DEFINITIVO – TAD, na forma e prazo preestabelecido, após verificação de conformidade do serviço recebido com as especificações constantes do Termo de Referência.

18.5. A Nota Fiscal ou Fatura deverá, obrigatoriamente, ser acompanhada da regularidade fiscal, constatada através de consulta "on-line" ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei 8.666/93.

18.6. A retenção ou glosa no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, ocorrerá quando a CONTRATADA:

a) Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida para o objeto contratado;

b) Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução contratual, ou utilizá-los com qualidade inferior à exigida no Termo de Referência.

18.7. Nos casos em que obrigatórias, as Notas Fiscais deverão ser eletrônicas (Nfe) conforme disposições contidas no inciso I, Cláusula Segunda do Protocolo ICMS 42, de 03 de julho de 2009.

18.8. Deverão conter nas Notas Fiscais Eletrônicas os dados bancários do credor para emissão da (s) ordem (s) bancária (s) e as devidas retenções tributárias a serem feitas pela instituição conforme o artigo 64 Lei 9.430 de 27 de dezembro de 1996.

18.9. Caso a empresa seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - SIMPLES NACIONAL OU SUPER SIMPLES deverá apresentar a nota fiscal eletrônica, acompanhada do Anexo IV da Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, alterada pela Instrução Normativa RFB nº 1.244, de 30 de janeiro de 2012, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições.

18.10. Havendo erro na Nota Fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa ela será devolvida à CONTRATADA, e o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o Inep.

18.11. Havendo atraso de pagamento, provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido será acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano mediante a aplicação da seguinte fórmula:

I = (TX/100) 365 EM = I x N x VP, onde:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da Parcela em atraso.

18.12. Em cumprimento ao disposto no Art. 64, da Lei nº 9.430, de 27/12/96, Lei nº 9.718, de 27/11/98 e Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, alterada pela e Instrução Normativa RFB nº 1.244, de 30 de janeiro de 2012, a Coordenação-Geral de Orçamento, Finanças e Contabilidade (CGOFC) reterá na fonte o Imposto sobre a Renda da Pessoa Jurídica – IRPJ.

18.13. A Coordenação-Geral de Orçamento, Finanças e Contabilidade (CGOFC) também reterá, a contribuição sobre o lucro líquido, a Contribuição para a Seguridade Social – COFINS e a contribuição para o PIS/PASEP sobre os pagamentos que efetuar a CONTRATADA se esta não

apresentar cópia do Termo de Opção ou Certificado de Isenção do IRPJ, nos termos da legislação vigente.

18.14. Antes de efetuar o pagamento será verificada a regularidade da CONTRATADA junto ao Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores – SICAF, mediante consulta "on-line", cujo documento será anexado ao processo de pagamento, ou na impossibilidade de acesso ao referido sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou a documentação mencionada no art. 29 da Lei 8.666/93 (art. 38, II da IN02/2008).

18.15. Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e ser submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa à mora.

19. **DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA**

19.1. Após o encerramento da etapa competitiva, os licitantes poderão reduzir seus preços ao valor da proposta do licitante mais bem classificado.

19.1.1. A apresentação de novas propostas na forma deste item não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante melhor classificado.

19.2. Havendo um ou mais licitantes que aceitem cotar suas propostas em valor igual ao do licitante vencedor, estes serão classificados segundo a ordem da última proposta individual apresentada durante a fase competitiva.

19.3. Esta ordem de classificação dos licitantes registrados deverá ser respeitada nas contratações e somente será utilizada acaso o melhor colocado no certame não assine a ata ou tenha seu registro cancelado nas hipóteses previstas nos artigos 20 e 21 do Decreto n° 7.892/2013.

20. **DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

20.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o licitante/adjudicatário que:

20.1.1. não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

20.1.2. apresentar documentação falsa;

20.1.3. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

20.1.4. ensejar o retardamento da execução do objeto;

20.1.5. não mantiver a proposta;

20.1.6. cometer fraude fiscal;

20.1.7. comportar-se de modo inidôneo;

20.2. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

20.3. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem anterior ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

20.3.1. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;

20.3.2. Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos;

20.4. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com a sanção de impedimento.

20.5. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

20.6. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

20.7. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

20.8. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Termo de Referência.

21. **DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

21.1. Até 02 (dois) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.

21.2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail pregao@inep.gov.br ou por petição dirigida ou protocolada no endereço SIG Quadra 4, Lote 327, Edifício Villa Lobos, Sede do Inep, seção Protocolo.

21.3. Caberá ao Pregoeiro decidir sobre a impugnação no prazo de até vinte e quatro horas.

21.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

21.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.

21.6. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

21.7. As respostas às impugnações e os esclarecimentos prestados pelo Pregoeiro serão entranhados nos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado.

22. **DA SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL**

22.1. Os serviços deverão ser prestados de acordo com os critérios de sustentabilidade ambiental contidos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – SLTI/MPOG e no Decreto nº 7.746/2012, no que couber, observando os itens que fazem parte dos programas do Inep, relativos às práticas sustentáveis, dentre os quais destacamos:

22.1.1. Economia de energia;

22.1.2. Economia em materiais como copos e talheres plásticos descartáveis;

22.1.3. Economia de água; e,

22.1.4. Descarte correto para produtos perigosos ao meio ambiente como pilhas, lâmpadas fluorescentes, equipamentos eletrônicos, dentre outros semelhantes.

22.2. A CONTRATADA deverá cumprir, no que couber, as exigências do inciso XI, art. 7° da Lei 12.305, de 02 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos – PNRS.

23. **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

23.1. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

23.2. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

23.3. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

23.4. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

23.5. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

23.6. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

23.7. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

23.8. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

23.9. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico *http://portal.inep.gov.br/institucional-licitacao* e *http://www.comprasgovernamentais.gov.br/*, e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço SIG Quadra 4, Lote 327, Edifício Villa Lobos, Sede do Inep, nos dias úteis, no horário das 8:00 horas às 18:00 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

23.10. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

23.10.1. ANEXO I - Termo de Referência (0068570);

23.10.2. ANEXO II – Minuta da Ata de Registro de Preços (0049730);

23.10.3. ANEXO III - Minuta do Termo de Contrato (0055041).

PEDRO MASSAD JUNIOR

Coordenador Geral de Recursos Logísticos, Aquisições e Convênios

Documento assinado eletronicamente por **Pedro Massad Junior**, **Coordenador(a) - Geral**, em 27/06/2017, às 09:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.inep.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0068093** e o código CRC **56A190D5**.

Referência: Processo nº 23036.000562/2016-17 SEI nº 0068093

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA
SIG Quadra 04, Lote 327, Edifício Villa Lobos - 1º Andar, Ala A - Bairro Setor de Indústrias Gráficas, Brasília/DF, CEP 70610-908

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 23036.000562/2016-17

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Registro de preço para eventual contratação de empresa especializada de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) para prestação de serviços de suporte de atendimento, sustentação e otimização de infraestrutura, projetos de evolução e apoio ao gerenciamento de serviços de TIC, utilizando recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento, nas melhores práticas de mercado e da ITIL v3 (Information Technology Infraestructure Library).

Grupo 1: Serviços de suporte de atendimento remoto (nível 1) e presencial (nível 2) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC – Network Operations Center), sustentação de infraestrutura (nível 3) e evolução do ambiente tecnológico de TIC do Inep, por um período de 12 meses.

Item 14: Serviços de apoio ao gerenciamento de serviços de TI, a fim de estabelecer e manter processos com base na biblioteca ITIL v3 para gestão e continuidade dos serviços de TIC no âmbito da Coordenação-Geral de Infraestrutura e Serviços (CGIS), por um período de 12 meses.

Órgão Gerenciador e Participante:

Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP.

Órgão Participante: Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados – HU-UFGD.

2. JUSTIFICAVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

O Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep) é uma autarquia federal vinculada ao Ministério da Educação (MEC), cuja missão é promover estudos, pesquisas e avaliações sobre o Sistema Educacional Brasileiro com o objetivo de subsidiar a formulação e desenvolvimento de políticas públicas para a área educacional a partir de parâmetros de qualidade e equidade, bem como produzir informações claras e confiáveis aos gestores, pesquisadores, educadores e público em geral.

Já a Coordenação-Geral de Infraestrutura e Serviços (CGIS), ligada a Diretoria de Tecnologia e Disseminação de Informações Educacionais (DTDIE), é a responsável por gerenciar, monitorar, sustentar e aperfeiçoar toda infraestrutura de TIC da Instituição, incluindo, como exemplo: suporte a usuários, monitoramento de ambiente, datacenter, redes de computadores, rede elétrica estabilizada, videoconferência, telefonia VOIP, sistemas operacionais, backup, banco de dados, segurança da informação, virtualização, armazenamento de dados (storage), aplicações, mensageria, entre outros. Sendo assim, a CGIS realiza um trabalho de suporte ao objetivo finalístico do órgão.

Atualmente, esta coordenação (CGIS) suporta o Inep na entrega de valor por meio de serviços de Tecnologia da Informação relacionados à infraestrutura de TIC. E sua equipe é composta de servidores do Inep (3 efetivos e 3 temporários), consultores e colaboradores contratados para a prestação de serviços de TIC, sendo a execução das atividades operacionais realizada por meio do Contrato Administrativo nº 27/2011, que exauriu o prazo máximo de 60 meses de prorrogação em julho/2016. E para a não paralisação destes serviços, foi celebrado um contrato excepcional para que os serviços de TIC continuassem a operar no órgão por mais 12 meses.

As melhores práticas e as diretrizes governamentais indicam que as instituições devem focar em suas atividades finalísticas e, sempre que possível, considerando os princípios basilares da eficiência, eficácia e economicidade, as atividades meio devem ser terceirizadas. Esta indicação está representada no Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) em vigor do Inep (http://portal.inep.gov.br/pdti), nas diretrizes D21 e D28, descritas a seguir:

- D21: "O quadro de servidores disponível para realizar atividades de gestão e governança de TI" (Origem: Decreto-Lei nº 200/1967, art. 10, §§ 7º e 8º; Decreto nº 2.271/1997);
- D28: "Terceirizar a operação dos serviços que suportam os processos de TIC" (Origem: Decreto-Lei nº 200/1967, art. 10, §§ 7º e 8º; Decreto nº 2.271/1997; EGTI 2010 (aprovada pela Resolução nº 1/2010)).

Desta forma, a opção de terceirização dos serviços de TIC, conforme descrito neste instrumento e previsto nos decretos citados, está diretamente relacionada com a necessidade de disponibilizar a infraestrutura de Tecnologia de Informação e Comunicação a serviço do Inep.

A opção pela junção dos serviços do grupo 1, se deve pelo fato de muitas das atividades dos níveis 1, 2 e 3 se inter-relacionarem e isso proporcionará:

- Melhor sinergia das equipes;
- Melhor eficiência e qualidade nas entregas dos serviços;
- Melhor gestão do contrato por parte dos servidores da DTDIE/CGIS;
- Melhor valor de contrato para a CONTRATANTE e CONTRATADA, proporcionado pela sinergia das equipes e tendo em vista a melhor eficiência e uso das equipes.

Já os serviços do item 14 (quatorze) servirá para apoiar a gestão dos serviços do grupo 1, bem como proporcionar:

- Melhoria dos processos e da Governança de TIC;
- Transparência e melhoria na gestão dos serviços de TIC;
- Continuidade dos processos e serviços de TIC, independente de pessoas;
- Alinhar os serviços de TI com as melhores práticas do mercado e dos órgãos controladores.

Com o objetivo de aprimorar e continuar o provimento da execução dos serviços de TIC aos usuários internos e externos do órgão, faz-se necessária a contratação destes serviços especializados, visto que o quadro de servidores é insuficiente e o contrato vigente não é passível de renovação.

Pretende-se assegurar por meio desta contratação as seguintes condições:

- Melhoria dos serviços de TIC;
- Melhoria do clima organizacional;
- Melhoria do fluxo de atendimento aos usuários dos serviços de TIC;
- Melhoria na gestão dos atendimentos, controles e processos de TIC;
- Melhoria na gestão do Catálogo de serviço e dos acordos de nível de serviço;
- Aumento da produtividade dos usuários;
- Redução dos custos com a utilização efetiva dos serviços de TI;
- Redução do tempo do ciclo de vida das solicitações e incidentes de TI;
- Dispor de pessoal especializado para prestar os serviços de suporte de TI;
- Desenvolver e manter uma base de conhecimentos de TI;
- Definir corretamente a relação custo x benefício dos serviços através do estabelecimento de métricas uniformes na obtenção de resultados.

2.2. RELAÇÃO ENTRE O PDTI E OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

2.2.1. Objetivo(s) Estratégico(s) – PDTI Inep 2016-2019:

- OB1 – Aprimorar a governança de TI.
- OB8 – Dispor infraestrutura tecnológica.
- OB9 – Aprimorar a gestão de serviços.

2.2.2. Necessidade(s) – PDTI Inep 2016-2019:

- 356 - Contratar serviços de sustentação da área de infraestrutura.
- 357 - Contratar serviços de sustentação da área de segurança da informação.
- 269 - Ferramenta de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).

2.2.3. Funcionalidade(s):

- Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º e 2º Nível.

- Gerenciamento e sustentação de infraestrutura – Suporte Técnico de 3º Nível.
- Softwares e equipamentos necessários à operação dos seguintes sistemas:
  - Solução de ITSM para Gestão das demandas, incidentes, ativos, problemas e dos processos de gestão envolvidos nesta contratação (ver ANEXO IV - REQUISITOS TECNICOS DAS SOLUÇÕES);
  - Solução de Monitoramento (ver ANEXO IV - REQUISITOS TECNICOS DAS SOLUÇÕES);
- Documentação e Procedimentos operacionais que permitam, no mínimo, o gerenciamento de requisições, gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de mudanças e gerenciamento de ativos e configuração.

2.2.4. Destaque-se que, para tanto, o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – Inep não dispõe de quadros próprios de pessoal especializado em TIC para a execução dos serviços propostos no objeto deste Termo de Referência, onde se verifica que a execução indireta destes serviços está amparada na legislação específica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do Decreto n. 2.271 de 07 de julho de 1997.

2.2.5. A necessidade de integrar e harmonizar as afinidades tecnológicas das unidades subordinadas e/ou vinculadas, entre outras, visando principalmente à otimização dos recursos tecnológicos, somado aos demais itens que compõem este termo de referência, orienta a contratação dos serviços, ora pretendidos, por meio de Ata de Registro de Preços, com respaldo no Decreto nº 7.892 de 23 de janeiro de 2013;

2.2.6. Vale ressaltar que os quantitativos dos bens e serviços foram estimados com base nos anos de execução do contrato 27/2011, bem como no quantitativo dos projetos e das tecnologias utilizadas no Inep, disponível no Anexo VIII (Volumetria e Ambiente);

2.2.7. O quantitativo do serviço de evolução do ambiente tecnológico de TIC diz respeito a possível utilização de horas por alguns dias da semana vezes doze meses.

2.3. **DA GOVERNANÇA DE TI**

2.3.1. A Governança de TI é um conjunto de estruturas e processos que visam garantir que a TIC possa dar suporte e contribua para a maximização dos objetivos e estratégias de negócio da organização, adicionando valor aos serviços entregues, ao mesmo tempo em que balanceia os riscos e obtém retorno sobre os investimentos em TIC.

2.3.2. Uma Governança de TI eficaz, ao assumir a liderança de processos e controles internos, assegura o alcance da estratégia de negócio e dos objetivos organizacionais, repercutindo na otimização dos investimentos e na redução dos custos com tecnologias, além do aumento da qualidade dos serviços entregues aos usuários e a redução dos riscos atrelados a TI.

2.3.3. Essas são as razões que exigem o perfeito alinhamento entre as necessidades do negócio e os serviços entregues pela área de TIC, que deve ser tratado com bastante acuidade na presente contratação. Nesse sentido, serão utilizados mecanismos de acompanhamento e controle, adotados pelo mercado, que nos auxiliam nos processos de sistematização e organização, chamados de frameworks, que trazem consigo boas práticas para a Governança de TI, como, por exemplo:

- MGP-SISP;
- CobiT® - *Control Objectives for Information and related Technology*
- ITIL - *Information Technology Infraestructure Library*
- OGC (*Office for Government Commerce*);
- PMI – *Project Manager Institute*;
- MOF - *Microsoft Operations Framework* – Microsoft®
- NBR 27001
- BSC - *Balanced Scorecard*
- Val-IT - Value IT - IT Governance Institute (ITGI).

2.3.4. Para atender aos princípios da Governança de TI e, em consequência, a esta contratação, o framework adotado na Administração Pública Federal será o COBIT e a Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (ITIL), que estabelecem um conjunto de melhores práticas para a gestão e governança dos serviços em tecnologia da informação e o devido alinhamento com os nossos processos de negócios.

2.3.5. A utilização do framework ITIL, por exemplo, permite o alinhamento das ações de TIC com os interesses de negócio, atendendo às recomendações dos órgãos de controle para a Administração Pública Federal. É extensa a lista de oportunidades em que o Egrégio Tribunal de Contas se pronuncia sobre o assunto, de onde extraímos:

> *... para tanto, há necessidade do aperfeiçoamento constante das competências do Auditor de TI nos principais modelos de gestão e controle na área de TI, tais como a Information Technology Infrastructure Library (ITIL) e modelos de análise de riscos.*
>
> *O TCU, no documento que versa sobre os Critérios Gerais de Controle Interno da Administração Pública, (p. 11), afirma: Na mesma área, há, ainda, o modelo denominado Information Technology Infrastructure Library (ITIL), mantido pelo órgão britânico o Office for Government Commerce (OGC), um grande aparato de "melhores práticas" utilizadas pelos gestores de TI com o objetivo fazer com que a TI foque no negócio da organização e para que entregue os seus serviços aos seus clientes da melhor maneira possível e a um custo justificável.*
>
> *(Acórdão nº 1603/2008/TCU*
>
> *Foi avaliada a maturidade da Setec quanto à utilização das melhores práticas de gestão de serviços de TI preconizadas pelo modelo ITIL e em relação às melhores práticas de segurança da informação ditadas pela norma ISO/IEC 17799. Esses dois modelos – ITIL e ISO/IEC 17799 – são referência internacional e foram utilizados pelo TCU como guia de orientação para fiscalização de TI no governo federal. O produto principal desse diagnóstico foi produzir uma fotografia de como a Setec e, em alguns aspectos, o TCU estão em relação ao conjunto de boas práticas e também subsidiar planejamento para melhoria dos processos de trabalho. Em 2008, foi concluído programa de treinamento nas melhores práticas recomendadas pelo modelo ITIL, alcançando 95% dos servidores da Secretaria. Como consequência prática dos diagnósticos.*
>
> *Relatório de Gestão do TCU, ano de 2008, (p. 42)*
>
> *"Recomendação à Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI/MP) no*
>
> *sentido de que:*
>
> *f) elabore um modelo de processo de gestão de serviços para os entes sob sua jurisdição que inclua, pelo menos, gestão de configuração, gestão de incidentes e gestão de mudança, observando as boas práticas sobre o tema (NBR ISO/IEC 20.000, Itil); g) estabeleça a obrigatoriedade de que os entes sob sua jurisdição formalizem processos de gestão de serviços para si, incluindo, pelo menos, gestão de configuração, gestão de incidentes e gestão de mudança, observando as boas práticas sobre o tema NBR ISO/IEC 20.000, ITIL"*
>
> *(Acórdão nº 1.233/2012-Plenário)*

2.3.6. As demandas do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – Inep e suas vinculadas por serviços de TIC apontam para necessidades de apoio a gestão dos serviços internos, a serem contratados sob um novo modelo, com atendimento e suporte aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações e a adoção de uma metodologia de gestão em conformidade com a IN 04/SLTI, baseada em processos formais de gestão de serviços de atendimento a chamados, onde se assegurar a disponibilidade, a integridade e o melhor aproveitamento dos recursos de TIC.

2.3.7. O modelo de contratação e de execução de serviços definidos neste Termo de Referência possibilitará a modernização tecnológica e funcional de forma contínua, resultando no crescimento e na melhoria da qualidade dos atendimentos relacionados ao apoio técnico no uso dos recursos computacionais e serviços disponibilizados pela TI, incluindo os serviços de rede com sua sustentação e monitoramento. Em outras palavras, objetiva-se o aprimoramento do controle e da gestão de TI.

2.3.8. Vale observar que, no modelo de contratação proposto, há uma preocupação em incorporar soluções para inibir o aprisionamento e a dependência tecnológica, tal como recomendada pela IN 04/SLTI. Para atender a este requisito cabe destaque à agregação de valor a ser obtida pela transferência do domínio tecnológico para a contratante, por meio da transferência de conhecimento no mesmo tempo em que a execução do serviço vier a ocorrer. Assim, o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – Inep se beneficiará dos produtos e serviços prestados pela CONTRATADA, sem risco à continuidade do negócio da instituição.

> *"o TCU deu ciência à Agência Nacional de Transportes Aquaviários que: b) os procedimentos insuficientes de transferência de conhecimento aos servidores da Agência quando da contratação de bens e produtos de TI, podem trazer riscos de descontinuidade nessa área, caso haja a interrupção dos respectivos contratos de prestação de serviços, em afronta ao princípio constitucional da eficiência, conforme o art. 37, caput, da Constituição Federal e a Instrução Normativa/SLTI-MP nº 4/2010"*
>
> *(Acórdão nº 7.655/2014-1ª Câmara, itens 1.10.1 e 1.10.2).*

2.4. **DA REALIZAÇÃO PELO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS**

2.4.1. O art. 3º do Decreto nº 7.892/2013 estabelece as hipóteses em que a Administração Pública Federal pode utilizar o SRP: I - quando, pelas características do bem ou serviço, houver necessidade de contratações frequentes; II - quando for conveniente a aquisição de bens com previsão de entregas parceladas ou contratação de serviços remunerados por unidade de medida ou em regime de tarefa; III - quando for conveniente a aquisição de bens ou a contratação de serviços para atendimento a mais de um órgão ou entidade, ou a programas de governo;

2.4.2. Portanto, dados os aspectos particulares e a dificuldade de dimensionamento prévio de volumes necessários à execução de cada etapa, fase ou projeto, em outras palavras, a indisponibilidade atual de elementos para se obter uma perfeita quantificação destes volumes, indicam que a licitação e consequente contratação por meio do sistema de registro de preços permitirá a execução e pagamento na exata proporção da necessidade dos serviços, no tempo em que eles ocorrerem, no estágio de maturidade em que se encontrarem;

2.4.3. Assim, pelos motivos expostos, considerando que o procedimento licitatório também deverá atender às demandas do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – Inep a licitação deverá ser realizada pelo Sistema de Registro de Preços - SRP.

2.5. **DA UTILIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS POR OUTROS ÓRGÃOS.**

2.5.1. Devido a singularidade do objeto e de seus serviços descritos baseado na estrutura física, organizacional e computacional do ambiente do INEP, não será permitida a adesão da Ata por outros órgãos ou entidades, além do HU-UFGD que está como partícipe neste processo.

3. **DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI**

3.1. **DESCRIÇÃO**

A presente Solução de Tecnologia da Informação tem como finalidade a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de suporte de atendimento remoto (1º nível) e presencial (2º nível) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC), sustentação de infraestrutura (3º nível) e evolução do ambiente tecnológico de TIC deste órgão (grupo 1), bem como apoio a gestão dos serviços de TIC (item 14), utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e às melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL

(v3), COBIT, ISO/IEC 20.000 e ISO/IEC 27.002.

Os serviços disponibilizados pela Coordenação-Geral de Infraestrutura (CGIS), objetos desta contratação, são providos de forma contínua e estão estrategicamente agrupados nos seguintes itens, unidades e quantidades:

3.1.1.	**SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO**				
ITEM	**DESCRIÇÃO**	**UNIDADE**	**QUANTIDADE INEP**	**QUANTIDADE HOSPITAL UNIVERSITÁRIO**	**QUANTIDADE TOTAL**
1	SUPORTE DE ATENDIMENTO REMOTO (NÍVEL 1) – SERVICE DESK	SERVIÇO	1	1	2
2	SUPORTE DE ATENDIMENTO PRESENCIAL (NÍVEL 2) – SERVICE DESK	SERVIÇO	1	1	2
3	MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)	SERVIÇO	1	0	1
4	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) - Redes LAN, WAN, Telecom e Videoconferência	SERVIÇO	1	0	1
5	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) - Sistema Operacional - Windows	SERVIÇO	1	0	1
6	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) - Sistema Operacional - Linux	SERVIÇO	1	0	1
7	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Banco de Dados (EXCETO ORACLE)	SERVIÇO	1	0	1
8	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Ativos de Segurança da Informação	SERVIÇO	1	0	1
9	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Virtualização	SERVIÇO	1	0	1
10	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Serviços de Armazenamento e Backup	SERVIÇO	1	0	1
11	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Aplicações	SERVIÇO	1	0	1
12	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Mensageria	SERVIÇO	1	0	1
13	EVOLUÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DE TIC	HST	3000	0	3000
14	APOIO A GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI	SERVIÇO	1	0	1

Os serviços contratados têm como objetivo, manter todo o ambiente de TIC deste órgão em pleno funcionamento, mantendo os serviços disponíveis a todas as áreas de acordo com os parâmetros do Acordo de Níveis de Serviços – ANS definidos neste TR. Para isso a CONTRATADA será responsável pelo desenvolvimento de alternativas proativas de processos de manutenção do ambiente de TIC do órgão incluindo atendimento remoto, presencial, monitoramento do ambiente de TIC e acompanhamento de eventos de segurança na infraestrutura e equipamentos de usuários finais.

O modelo de trabalho proposto é focado em resultados, onde os serviços mensais de sustentação de todos os níveis do ambiente de TIC deste órgão serão avaliados quanto à qualidade e disponibilidade dos serviços entregues, com base nos Acordos de Níveis de Serviços, com glosas específicas por não cumprimento dos resultados esperados ou de obrigações não entregues.

3.2. **SERVIÇOS**

3.2.1. **SUPORTE DE ATENDIMENTO REMOTO (NÍVEL 1) – SERVICE DESK**

Responsável pelo suporte e atendimento de TIC telefônico e remoto aos usuários internos do Inep e encaminhamento dos chamados não solucionados para o nível 2;

3.2.2. **SUPORTE DE ATENDIMENTO PRESENCIAL (NÍVEL 2) – SERVICE DESK**

Responsável pelo suporte e atendimento de TIC presencial e remoto aos usuários internos do Inep e encaminhamento dos chamados não solucionados para o nível 3;

3.2.3. **SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) - Redes LAN, WAN, Telecom e Videoconferência**

Responsável pelas atividades de sustentação e assessoria técnica de switches e demais ativos e serviços de telecomunicações;

3.2.4. **SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) - Sistema Operacional - Windows**

Responsável pelas atividades de sustentação e assessoria técnica em serviços de rede em sistemas operacionais Windows.

3.2.5. **SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) - Sistema Operacional - Linux**

Responsável pelas atividades de sustentação e assessoria técnica em serviços de rede em sistemas operacionais Linux.

3.2.6. **SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) - Bancos de Dados (exceto Oracle)**

Responsável pelas atividades de sustentação e assessoria técnica, administração de usuários, erros, e performance de ambientes de Bancos de dados (exceto Oracle) do órgão, de acordo com as necessidades definidas pelas respectivas áreas do órgão.

3.2.7. **SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Ativos de Segurança da Informação**

Responsável pelas atividades de sustentação e assessoria técnica e análise da administração de ambiente, administração de usuários, erros, performance e backup dos Bancos de dados do órgão, de acordo com as necessidades definidas pelas respectivas áreas do órgão.

3.2.8. **SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) - Virtualização**

Responsável pelas atividades de sustentação dos ambientes de virtualização e clusterização do órgão.

3.2.9. **SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Serviços de Armazenamento e Backup**

Responsável pelas atividades de sustentação e assessoria técnica do ambiente de armazenamento centralizado do órgão.

3.2.10. **SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Aplicações**

Responsável pelas atividades de sustentação e assessoria técnica de ambiente de servidores de aplicações web do órgão.

3.2.11. **SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Mensageria**

Responsável pelas atividades de sustentação e assessoria técnica de ambiente de correio eletrônico do órgão;

3.2.12. **EVOLUÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DE TI**

Item responsável pelas atividades evolutivas e de projetos do Inep, medidas em Hora de serviço técnico (HST);

3.2.13. **APOIO A GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI**

Responsável pelas atividades de melhoria contínua dos processos de atendimento a usuários e sustentação de TIC do órgão, bem como definir e gerar indicadores de serviço;

4. **ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**

4.1. **CONSIDERAÇÕES GERAIS**

4.1.1. Atendimento de 1º Nível: é o ponto de contato único na prestação dos serviços descritos. Deverá ser executado por uma "Central de Serviços" e tem como finalidade a resolução de problemas técnicos através de suporte telefônico e/ou remoto a partir de roteiros de atendimento previamente definidos para esta equipe.

4.1.2. Atendimento de 2º Nível: é prestado pela equipe responsável pela solução de demandas que não forem resolvidas pelo atendimento de 1º nível, quando existir a necessidade de suporte técnico local ou quando precisar de conhecimento específico ou um prazo maior para solução mesmo remotamente. Será executado por técnicos especializados através de visitas ao local do problema/incidente (SUPORTE LOCAL) ou através de acesso remoto aos equipamentos de usuários (SUPORTE REMOTO).

4.1.3. Atendimento de 3º Nível: é prestado pela equipe responsável pela solução de demandas que não puderem ser resolvidas pelo atendimento de 2º nível por demandarem conhecimentos técnicos avançados ou específicos ao ambiente indisponível. A equipe de 3º nível deverá atuar na infraestrutura de TIC do Inep e quando necessitar de atuação nos equipamentos de usuários, deverá definir as ações necessárias e encaminhar para execução pela equipe de 2º nível, salvo ações que possam ser disparadas diretamente pelos equipamentos de infraestrutura de TIC.

4.1.4. O monitoramento de ativos e aplicações é o processo de monitoração de múltiplos parâmetros de estado em tempo real para equipamentos e aplicações, de tal modo que uma alteração significativa é indicativa de uma falha ou qualquer anormalidade, permitindo a ação proativa antes da paralização do recurso.

4.1.5. As soluções necessárias ao pleno funcionamento da CENTRAL DE SERVIÇOS (Service Desk) e da gestão dos serviços de TIC são descritas e dimensionadas no ANEXO IV - REQUISITOS TECNICOS DAS

SOLUÇÕES.

4.1.6. Os serviços da CENTRAL DE SERVIÇOS deverão estar disponíveis aos usuários, preferencialmente, de segunda à sexta-feira das 07h00min às 20h00min, nos horários de funcionamento do Inep, considerando o horário oficial de Brasília-DF, excluindo os casos onde o atendimento contratado for 24h por dia, 07 dias por semana.

4.1.7. A CENTRAL DE SERVIÇOS deverá atender os chamados originados das seguintes fontes de entrada: Telefone, correio eletrônico e ferramenta de gestão de demandas da CENTRAL DE SERVIÇOS.

4.1.8. A CENTRAL DE SERVIÇOS como ponto único de contato dos usuários, deverá designar chamados para os demais níveis de suporte de acordo com as habilidades e capacitação de cada nível de suporte, conforme tabela abaixo:

Nível de Suporte	Grupo de Atendimento	Condição para Designação de Chamados
Primeiro Nível	Suporte Remoto	Primeiro atendimento ao usuário ou retorno de atendimentos que não puderam ser resolvidos com um único contato.
Segundo Nível	Suporte Remoto e Local	Atendimento de chamados que não possam ser realizados pela equipe de 1º nível ou que precisem de presença física de um técnico de suporte.
Terceiro Nível	Analista especializado de infraestrutura de Tecnologia da Informação.	Atendimento de chamados que não possam ser realizados pela equipe de 2° nível por demandarem conhecimentos técnicos avançados ou específicos ao ambiente indisponível.

4.1.9. As equipes responsáveis pela execução dos serviços descritos nos subitens nº 3.2.1 à nº 3.2.13, deverão ser compostas por profissionais especializados nas plataformas de equipamentos e tecnologias existentes na infraestrutura de TI do Inep, conforme descrito no ANEXO VIII – AMBIENTE TECNOLÓGICO DO INEP.

4.1.10. As soluções providas pelos serviços descritos nos subitens nº 3.2.1 à nº 3.2.13, deverão ser posteriormente analisadas e registradas, quando necessário, pela CONTRATADA na base de conhecimentos da solução de Gestão de Service Desk, de modo a proporcionar maior eficiência nos próximos atendimentos, com atualização e manutenção contínua de informações pertinentes às soluções de incidentes e respostas, incluindo sempre que possível às informações sobre como executar os procedimentos realizados pelo serviço, com telas explicativas e notas informativas.

4.1.11. Sempre que detectada a necessidade de acionamento dos fornecedores ou garantidores do Inep (para equipamentos em garantia ou contrato de assistência técnica), os profissionais da empresa CONTRATADA deverão efetuar a abertura de chamado junto ao fornecedor ou garantidor e registrar as informações na solução de Gestão de Service Desk para o acompanhamento do andamento, encerramento e do cumprimento do SLA contratado junto ao fornecedor/garantidor.

4.1.12. Os logs resultantes dos processos de monitoramento relacionados aos serviços descritos nos subitens nº 3.2.1 à nº 3.2.13 deverão ser armazenados em área a ser definida pelo Inep.

4.1.13. Deverá ser realizado o registro no BDGC (Banco de dados de gerenciamento de configuração) da ferramenta de Gestão de Service Desk, todas as modificação realizadas sobre os Itens de Configurações (ICs) tratados nos âmbitos dos serviços descritos nos subitens nº 3.2.1 à nº 3.2.13, bem como os relacionamentos desses ICs com os demais ICs do BDGC, mantendo sempre atualizada a última situação da configuração desses ICs no Banco de Dados;

4.1.14. A CONTRATADA deverá apoiar a análise e avaliação de riscos, bem como implementar os controles selecionados para tratamento de riscos e executar os Planos de Teste de Validação relacionados aos ativos que sustentam os serviços descritos nos subitens nº 3.2.1 à nº 3.2.13.

4.1.15. O Inep poderá prover, excepcionalmente, acesso via Virtual Private Network (VPN) aos profissionais da empresa CONTRATADA que realizarão os serviços descritos nos subitens nº nº 3.2.1 à nº 3.2.11, indicados com antecedência mínima de 10 (dez) dias pela CONTRATADA, que atendam ao perfil estabelecido para a prestação dos serviços, para a resolução de incidentes em regime de prontidão, fora do horário de prestação de serviços presencial. Todos os custos com a resolução de incidentes com a infraestrutura de servidores em regime de prontidão, deverão estar cobertos pelo valor fixo mensal contratado para a sustentação da infraestrutura de TI.

4.1.16. A CONTRATADA deverá atuar junto aos fornecedores de hardware e software na abertura de chamados e resolução de problemas relacionados Itens de Configuração que compõem o ambiente tecnológico do Inep.

4.1.17. Devido às características das atividades finalísticas do Inep, eventualmente, poderá haver ocorrências fora do horário comercial. Devendo haver previsão por parte da contratada da realização de atividades de manutenções preventivas, corretivas e plantões na especificação do preço global estimado para a execução dos serviços descritos no objeto da contratação, podendo ser distribuídas por quaisquer dos perfis descritos nos três níveis de atendimento, sem ônus adicional para o órgão. Essas atividades deverão ser solicitadas e aprovadas pelo órgão.

4.2. **DESCRIÇÕES DOS SERVIÇOS**

4.2.1. **SUPORTE DE ATENDIMENTO REMOTO (NÍVEL 1) – SERVICE DESK**

4.2.1.1. O SUPORTE REMOTO (NÍVEL 1), será prestado por telefone e via ferramenta de atendimento remoto, a qual a empresa poderá trazer, caso a ferramenta de atendimento remoto padrão do Windows não atenda.

4.2.1.2. Os serviços deverão ser executados por profissionais capacitados, proativos e com perfis técnicos adequados as necessidades do ambiente de TI existente.

4.2.1.3. O SUPORTE NÍVEL 1 será o primeiro ponto de contato com os usuários e quando houver a necessidade de atendimento local ou especializado, os chamados deverão ser encaminhados para a área que fará o atendimento.

4.2.1.4. A equipe de SUPORTE NÍVEL 1 será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras.

4.2.1.4.1 Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pelo Inep;

4.2.1.4.2 Prestar suporte remoto de primeiro nível aos usuários de TI, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as dúvidas, requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro do prazo determinado neste Termo de Referência ou daqueles negociados entre as partes para períodos específicos, de acordo com as necessidades do Inep;

4.2.1.4.3 Atuar como ponto único de contato entre o usuário e demais equipes;

4.2.1.4.4 Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições / incidentes), direcionados à área de TI do Inep, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento;

4.2.1.4.5 Manter uma FAQ com informações atualizadas que sejam de sua competência, para usos pelos usuários de TI do Inep;

4.2.1.4.6 Manter, junto com a equipe de NIVEL 2, a base de conhecimento atualizada com os procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em todos os atendimentos concluídos;

4.2.1.4.7 Manter, junto com a equipe de NIVEL 2, a base de ativos de softwares e hardware do Inep;

4.2.1.4.8 Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados periodicamente sobre o estado e andamento dos seus chamados;

4.2.1.4.9 Finalizar os chamados resolvidos neste nível e nos demais níveis, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;

4.2.1.4.10 Escalar e encaminhar os chamados não solucionados ou não definidos para atendimento pela equipe de 1º Nível, para o serviço de suporte de 2º Nível, ou demais equipes;

4.2.1.4.11 Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe;

4.2.1.4.12 Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC, de acordo com Plano de Comunicação a ser estabelecido em conjunto com o Inep;

4.2.1.4.13 Registrar no Sistema de Gestão de Service Desk todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;

4.2.1.4.14 Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;

4.2.1.4.15 Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos e utilizados especificamente para o Inep), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do Inep e seu uso;

a) Para dúvidas relacionadas a sistemas, as informações serão limitadas àquelas alimentadas na base de conhecimento do Sistema de Gestão de Service Desk pelas áreas responsáveis pelos sistemas do Inep ou respectivos fornecedores;

4.2.1.4.16. Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;

4.2.1.4.17 Dar o retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido e informar ao gestor do contrato;

4.2.1.4.18 Acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa;

4.2.1.4.19 Identificar e reportar imediatamente ao(s) responsável (eis) da CENTRAL DE SERVIÇOS os problemas críticos ou que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do Inep;

4.2.1.4.20 Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pelo Inep;

4.2.1.4.21 Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI entregues e/ou disponibilizados pelo Inep;

4.2.1.4.22 Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TI, conforme orientações do Inep;

4.2.1.4.23 Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

4.2.2. **SUPORTE DE ATENDIMENTO PRESENCIAL (NÍVEL 2) – SERVICE DESK**

4.2.2.1. Os serviços de SUPORTE LOCAL deverão ser prestados nas dependências do Inep, e em possíveis eventos na cidade da sede da instituição.

4.2.2.2. Os serviços deverão ser executados por profissionais especializados, proativos e com perfis técnicos adequados às necessidades do ambiente de TI existentes (SOFTWARES E HARDWARE);

4.2.2.3. A equipe de SUPORTE NÍVEL 2 será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas, dentre outras:

4.2.2.3.1 Realizar quando necessário as atividades descritas para o NÍVEL 1;

4.2.2.3.2 Prestar suporte local ou remoto, de segundo nível, aos usuários de TI do Inep, no atendimento de dúvidas, requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo SUPORTE NÍVEL

1, respeitando os níveis de serviço acordados;

4.2.2.3.3 Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TI do Inep;

4.2.2.3.4 Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores do Inep;

4.2.2.3.5 Contatar as equipes internas da área de TI do Inep para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;

4.2.2.3.6 Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TI do Inep;

4.2.2.3.7 Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;

4.2.2.3.8 Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pelo Inep;

4.2.2.3.9 Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pelo Inep, quando for o caso;

4.2.2.3.10 Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TI em geral;

4.2.2.3.11 Apoiar e orientar tecnicamente o SUPORTE NÍVEL 1, quando necessário;

4.2.2.3.12 Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

4.2.3. **SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3)**

4.2.3.1. Deverá atuar no gerenciamento de rede estruturada e de comunicações, gerenciamento de banco de dados (exceto Oracle), segurança da informação, sistemas operacionais, virtualização, aplicações WEB, sistema de diretórios em redes, infraestrutura tecnológica, entre outras atividades relacionadas à área.

4.2.3.2. O Serviço de sustentação de infraestrutura é responsável pela manutenção proativa da infraestrutura de TIC do órgão, bem como pelas ações necessárias ao contorno de incidentes e o pleno reestabelecimento de serviços em eventos de indisponibilidade identificados pelos demais serviços descritos neste TR.

4.2.3.3. As atividades a serem executadas estão no Catálogo de Serviços discriminados no ANEXO VI - CATÁLOGO DE SERVIÇOS, não se restringindo apenas a estes, uma vez que este poderá ser aprimorado de acordo com as necessidades do Inep ou recomendações da Secretaria de Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, sempre observando as melhores práticas do mercado de TI.

4.2.4. **MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)**

4.2.4.1. O serviço de monitoramento é responsável pela análise dos ativos e aplicações do Inep, alocado em suas instalações, em regime integral 24 x 7.

4.2.4.2. Para a realização do monitoramento da infraestrutura de rede de dados e componentes de segurança da informação, a contratada deverá fornecer ferramenta(s)/software(s) que em conjunto possibilite fazer o monitoramento atendendo as características mínimas descritas no ANEXO IV - REQUISITOS TECNICOS DAS SOLUÇÕES;

4.2.4.3. Ao término do contrato toda documentação e dados gerados pelas ferramentas deverão ser entregues à CONTRATANTE;

4.2.5. **SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) - Redes LAN, WAN, Telecom e Videoconferência**

4.2.5.1. O serviço de gerenciamento de redes compreende o gerenciamento de todas as redes que o Inep possui e utiliza, incluindo-se Local Area Networks (LANs), Metropolitan Area Networks (MANs), Wide Area Networks (WANs) e WLAN (Wireless Local Area Network), tais como:

a) Planejar e implantar novas redes ou ativos de rede e telefonia;

b) Instalar, migrar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à infraestrutura de rede homologada para uso no INEP, por solicitação do CONTRATANTE;

c) Manter atualizados os firmwares dos Itens de Configuração que compõem a infraestrutura física de rede, vídeo conferência e servidores de Telecom;

d) Fornecer suporte a todas as atividades relacionadas à rede e telefonia, incluindo a utilização de parâmetros e recursos de avaliação da rede (exemplo: comandos de ping, trace route e/ou softwares de gerência de rede) e aos incidentes na ferramenta gestão de Service Desk, pelos demais serviços de operação, pelo serviço de monitoração, equipe da Central de Serviços de TI ou pessoal interno de TI;

e) Realizar a análise do tráfego de rede e apoiar na resolução de incidentes e problemas;

f) Realizar o gerenciamento, diagnóstico e resolução de problemas na rede física garantindo a interoperabilidade e independentemente de fabricante, fornecer informações precisas a respeito das causas de falha no funcionamento normal da rede, assim como da severidade dessa falha.

g) Manter e suportar os sistemas operacionais e firmwares de rede, incluindo a gerência e aplicação de patches, upgrades, etc;

h) Alocar, configurar e gerenciar endereços IP, Domain Name Systems (DNS), Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP) e Network Time Protocol (NTP);

i) Fornecer suporte, implementar e acompanhar os serviços de Voice over Internet Protocol (VoIP);

j) Administrar e gerenciar a infraestrutura de redes WAN;

k) Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas de redes WAN;

l) Administrar e gerenciar roteadores e switches de rede WAN;

m) Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;

n) Elaborar mapa de endereçamento IP para soluções de rede WAN do INEP;

o) Administrar e configurar redes WAN seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do CONTRATANTE;

p) Detectar, de modo proativo, possíveis problemas de serviços;

q) Gerar relatórios e gráficos de desempenho de redes WAN;

r) Instalar, customizar e utilizar software de gerenciamento de redes e serviços para monitoramento contínuo de redes WAN;

s) Manter os desenhos das topologias de redes WAN atualizados e completos;

t) Aplicar proativamente os arquivos de atualização necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos de rede WAN;

u) Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções.

v) Reportar eventos ocorridos;

w) Executar atendimentos técnicos, envolvendo hardware e software, de modo local, telefônico e remoto;

x) Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede WAN;

y) Organizar os ativos de rede WAN na estrutura da rede local;

z) Avaliar o dimensionamento correto dos links de dados e sugerir melhoria da relação custo/benefício e/ou acréscimo de banda, para os links de comunicação de dados (Internet, Intranet, rede privada, etc.);

aa) Aplicar e gerenciar regras de QoS e priorização de tráfego para as aplicações e serviços relevantes;

ab) Administrar e gerenciar soluções de aceleração de tráfego;

ac) Administrar e gerenciar balanceamento de tráfego em redes WAN;

ad) Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento;

ae) Solucionar conflitos de endereçamentos IP's em redes convergentes;

af) Instalar e administrar e monitorar conexões de vídeo/ voz sobre IP redes WAN;

ag) Diagnosticar gargalos e problemas de tráfego de rede WAN através de analisadores de protocolo;

ah) Analisar periodicamente a topologia de rede do CONTRATANTE sugerindo alterações que visem eliminar pontos únicos de falha;

ai) Realizar testes periódicos que garantam a efetividade e a correta configuração das soluções de alta disponibilidade do CONTRATANTE;

aj) Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento;

ak) Administrar e gerenciar ferramentas automatizadas de gestão de infraestrutura de redes WAN;

al) Administrar e gerenciar redes WAN utilizando protocolos de roteamento: RIP v.1 e v.2, OSPF e BGP;

am) Administrar e gerenciar roteadores e switches layer 3;

an) Administrar e gerenciar redes que utilizam tecnologia Ethernet e demais tecnologias padrões de mercado;

ao) Implementação de VOIP e VPN nas modalidades de acesso remoto (LANtoLAN, WEBVPN etc);

ap) Administrar e gerenciar ferramentas e protocolos de gerenciamento de rede;

aq) Propor, planejar e implantar mecanismos de migração para o protocolo IPv6;

ar) Executar atualização de versões de todos os softwares e hardwares do parque tecnológico do INEP;

as) Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas das redes;

at) Garantir a segurança das redes sem fio;

au) Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;

av) Elaborar mapa de endereçamento IP para soluções de rede LAN;

aw) Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;

ax) Administrar e configurar as redes de dados seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do CONTRATANTE;

ay) Detectar, de modo proativo, possíveis problemas de sistemas e serviços;

az) Gerar relatórios e gráficos de desempenho das Redes;

ba) Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo da rede de dados local;

bb) Manter os desenhos das topologias das Redes atualizados e completos;

bc) Aplicar proativamente os arquivos de atualização necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos da Rede;

bd) Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções;

be) Reportar eventos ocorridos;

bf) Executar atendimentos técnicos, envolvendo hardware e software, de modo local, telefônico e remoto, sem, no entanto, intervenção física no interior de equipamentos;

bg) Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede dentro do mesmo ambiente físico;

bh) Organizar os ativos de rede na estrutura da rede local;

bi) Manter atualizado o cadastramento em sistema específico dos pontos de rede ativados e desativados nos switches e patch pannel;

bj) Identificar e solucionar problemas relacionados a pontos de rede corporativa;

bk) Aplicar regras de QoS e priorização de tráfego para as aplicações e serviços relevantes;

bl) Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento;

bm) Solucionar conflitos de endereçamentos IP's em redes convergentes;

bn) Instalar, administrar e monitorar conexões de vídeo/voz sobre IP;

bo) Diagnosticar gargalos e problemas de tráfego de rede através de analisadores de protocolo;

bp) Analisar periodicamente a topologia de rede do CONTRATANTE sugerindo alterações que visem eliminar pontos únicos de falha;

bq) Realizar testes periódicos que garantam a efetividade e a correta configuração das soluções de alta disponibilidade do CONTRATANTE;

br) Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento;

bs) Executar a atualização de versões de todos os softwares e hardwares do parque tecnológico do Inep.

4.2.5.2. A sustentação de telefonia interna do INEP a ser realizada pela CONTRATADA deverá atender aos seguintes itens, para os equipamentos e software disponíveis pelo órgão:

a) Possibilitar a distribuição automática de chamadas entre os atendentes do Suporte Técnico nível 1.

b) Possibilitar intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera e permitir fila de espera de chamada.

c) Possuir identificador de chamadas (BINA).

d) Contabilizar quantidade de chamadas em fila de espera.

e) Quantificar tempo de espera de cada chamada.

f) Fornecer tempo médio de chamadas em espera.

g) Quantificar desistências de chamadas.

h) Possuir dispositivo para visualização de chamadas e de seus respectivos tempos.

i) Fornecer tempo médio de duração das chamadas.

j) Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico.

k) Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, através de aparelho telefônico comum, ou remotamente, mediante a digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada, quando necessário.

l) Possuir a facilidade cut-thru, que permite a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o usuário digita uma opção em qualquer ponto do menu de voz, por telefone decádico ou DTMF.

m) Possibilitar a gravação digital de todos os diálogos mantidos entre atendentes, supervisores e gestores com os usuários da CONTRATANTE, com capacidade mínima de armazenamento local de 500 (quinhentas) horas, permitindo a recuperação dos diálogos por atendente, por dia, por horário ou pelo número de origem da chamada.

n) Possibilitar que os gestores realizem a programação de horários de atendimento, por posição, bloqueio e liberação de atendentes por comando.

o) Permitir a indicação da ausência do atendente no posto de atendimento.

p) Permitir a liberação automática da linha telefônica quando o usuário desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar a consulta.

q) Possibilitar o controle de todas as chamadas mediante um sistema de log, para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, tais como número de ligações recebidas/perdidas, horário de pico, número de ligações no período, e outros.

r) Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver atendentes disponíveis, a plataforma deve colocar o usuário em fila de espera, ouvindo mensagens institucionais previamente gravadas, permitindo uma fila de pelo menos 10 (dez) usuários.

s) Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver atendentes disponíveis e a fila de espera estiver completa, o sistema deverá acionar uma mensagem previamente gravada solicitando ao usuário realizar sua ligação mais tarde ou gravar sua mensagem, a qual será retornada pelos atendentes.

4.2.5.3. A sustentação de videoconferência a ser realizada pela CONTRATADA deverá atender aos seguintes itens:

a) Administrar e dar suporte a equipamentos de videoconferência;

b) Garantir o funcionamento dos terminais de videoconferência com as seguintes características (de acordo com a existência dessas características nos equipamentos do Inep):

- Funcionamento com interface touch;
- Menu de configuração em português;
- Gerenciamento através de SNMP;
- Visualização de estatísticas de desempenho da chamada;
- Atualização remota de software via rede IP;
- Funções de diagnóstico;
- Ajuste a banda utilizada pelo fluxo de conteúdo e pelo fluxo de vídeo, no caso de transmissão simultânea, de modo a priorizar a qualidade dos dois fluxos mais importantes em um dado momento da conferência;

c) Gerenciar e suportar a criação de salas de videoconferência;

d) Fornecer suporte a câmera;

e) Garantir o funcionamento dos microfones de mesa;

f) Criar e Fornecer relatórios de contabilização de utilização do serviço, gerando automaticamente os registros de chamada (CDR) contendo, no mínimo, as seguintes informações:

- Identificação do usuário;
- Data/hora de início e término do uso do serviço pelo usuário;
- Tempo de conexão do usuário;
- Forma de acesso do usuário ao serviço (áudio, vídeo, protocolo);

- Identificação da sessão.

4.2.6. **SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) - Sistema Operacional – Windows**

4.2.6.1. A sustentação de sistemas operacionais Windows abrange os seguintes serviços:

a) Gerenciar o Active Directory (AD), Directory Access Protocol (DAP) e Lightweight Directory Access Protocol (LDAP);

b) Assegurar e controlar o acesso aos serviços disponíveis aos usuários;

c) Gerenciar os direitos de acesso de usuários ou grupos de usuários à recursos da rede;

d) Gerenciar os direitos de acesso e cotas de utilização de áreas dos servidores de arquivos disponibilizadas aos usuários de TI via NAS;

e) Monitorar os seguintes parâmetros de funcionamento dos componentes da infraestrutura dos Serviços de Diretório: disponibilidade do serviço, espaço disponível para armazenamento, falhas, performance e gargalos;

f) Definir e manter convenções de nomenclatura a serem utilizados para os recursos da rede;

g) Implementar e gerenciar Serviços de Diretório distribuídos;

h) Monitorar eventos relacionados aos Serviços de Diretório, como tentativas malsucedidas de acesso a recursos, adotando as ações apropriadas quando necessárias;

i) Fornecer suporte a incidentes relativos aos Serviços de Diretório registrados na ferramenta de gestão de Service Desk;

j) Aplicar patches correção e atualizar a versão das ferramentas utilizadas pelo Inep para gerenciamento de Serviços de Diretório;

k) Elaborar, manter e instalar scripts e procedimentos nas ferramentas de monitoramento utilizadas no âmbito desta contratação para realização da monitoração dos seguintes parâmetros mínimos de funcionamento dos componentes da infraestrutura do Sistema Operacional Windows: indisponibilidade do serviço, limite de espaço disponível para as bases, falhas de performance e gargalos. O intervalo da checagem automática dos parâmetros deverá ser definido de forma a obter o menor tempo possível entre as checagens sem comprometer, excessivamente, a performance do equipamento monitorado.

4.2.7. **SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) - Sistema Operacional – Linux**

4.2.7.1. A sustentação de sistemas operacionais Linux abrange os seguintes serviços:

a) Realizar a instalação, configuração e a gerência dos servidores Linux atendendo aos seguintes requisitos: Plataformas x86, AMD64 e IA64 e sistemas de arquivo ext3, ext4, XFS e ReiserFS;

b) Implementar, gerenciar e fornecer suporte à ferramenta de virtualização em software livre e que seja compatível com processadores de tecnologia Intel VT e AMD-V;

c) Implementar, gerenciar e fornecer suporte aos serviços de Diretório, Compartilhamento, Proxy, SMTP/POP/IMAP, Ftp/Ftps, Web server, DNS, DHCP, Gerenciador de atualizações dentre outros;

d) Realizar atualização e/ou correções de incidentes que forem necessárias para o perfeito funcionamento do software (Kernel, bug fixing e patches), bem como das alterações evolutivas representadas por novas versões ou "releases" disponibilizados;

e) Realizar Teste de erros de High Server Load;

f) Implementar, gerenciar e fornecer orientação em novos projetos e iniciativas sobre expansão do ambiente de servidores Linux, Capacidade dos servidores, armazenamento, configurações, ambiente virtual e de nuvem e redundância com base nas melhores práticas.

4.2.8. **SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) - Bancos de Dados (exceto Oracle)**

4.2.8.1. A sustentação de bancos de dados (exceto Oracle) abrange os seguintes serviços:

a) Administrar os objetos do banco (cópia, desbloqueio, liberação de espaço, etc);

b) Monitorar anomalias do banco de dados (BD) e realizar troubleshoots de problemas de BD, SGBDs, e apoio à identificação e tratamento de problemas de Hardware que impactem as bases de dados.;

c) Verificar e analisar rotinas de backup, rotinas batch e logs de acordo com os parâmetros definidos pelas equipes de sistemas do Inep;

d) Criar BD para ambientes de desenvolvimento, homologação, testes e produção em ambientes com alta disponibilidade;

e) Criar scripts/aplicações em SQL para administrar, monitorar ou migrar dados;

f) Participar de Reunião de Alinhamento de tarefas com equipes de desenvolvimento e infraestrutura;

g) Realizar levantamento e análise dos pré-requisitos de software e hardware;

h) Gerenciar politicas de retenção e compactação de logs;

i) Instalar e Configurar novos produtos adquiridos;

j) Adequar e parametrizar o BD com base nos requisitos de projeto;

k) Executar a atualização/migração de BD;

l) Analisar e executar rotinas de migração de bases de dados;

m) Analisar e validar modelos de dados novos e existentes;

n) Criar scripts de criação de objetos de banco de dados;

o) Criar rotinas de extração e carga de dados;

p) Executar scripts de adequação, na base de dados, quando necessário;

q) Testar conexões de aplicações;

r) Apoiar testes de funcionalidades realizados pelas equipes do Inep;

s) Documentar e realizar a transferência de conhecimento às equipes do Inep;

t) Verificar e Avaliar se os parâmetros de Sistema Operacional estão configurados corretamente, de acordo a Plataforma utilizada, visando a estabilidade e performance;

u) Planejar junto às equipes de rede, suporte e segurança, quaisquer mudanças de infraestrutura que afetem os softwares instalados, como Servidores de Aplicação, Banco de Dados, etc.

v) Elaborar projetos físicos de Bancos de Dados;

w) Avaliar a disponibilidade de espaço físico para comportar o banco de dados, realizando a melhor distribuição dos arquivos, visando melhoria de performance;

x) Definir e Aplicar políticas de segurança no banco de dados;

y) Monitorar consultas, realizar avaliação de custos, e propor soluções para melhoria de performance;

z) Identificar problemas relacionados à baixa performance das aplicações e bancos de dados; análise de performance e efetuar recomendações de "tunning";

aa) Analisar desempenho de Bancos de Dados identificando scripts com alto impacto no desempenho para tratamento pelas áreas de sistemas do Inep;

ab) Utilizar mecanismos de coleta de estatísticas de desempenho;

ac) Apresentar sugestões ao processo de otimização de comandos SQL e/ou alteração nos planos de execução, que possam aumentar a produtividade da equipe responsável por esta atividade de melhoria de desempenho;

ad) Planejar e Definir as Políticas de Backup & Recovery dos Bancos de Dados de forma a atender as necessidades do Inep;

ae) Planejar e implementar Segurança de Banco de Dados.

4.2.9. **SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Ativos de Segurança da Informação**

4.2.9.1. O gerenciamento de segurança da informação no âmbito da Tecnologia da Informação compreende os serviços de instalação, manutenção e suporte aos serviços tecnológicos relacionados à segurança da informação e que estão, além da rede interna, na borda do ambiente tecnológico, protegendo todo o perímetro que faz fronteira com a internet utilizada pelo Inep, tais como firewall, anti-DDoS, IDS/IPS, AntiSpam, antivírus, filtros de conteúdo Web, balanceadores de carga, resolução de nomes externos e etc. garantindo a detecção e a prevenção da tentativa de acessos não autorizados, além de administrar os serviços de redes privadas virtuais (VPNs). Têm-se como atividades:

a) Implementação de políticas, padrões e procedimentos para assegurar a proteção dos ativos, dados, informações e serviços de TI;

b) Fornecimento de informações para o apoio à manutenção e atualização da Política de Segurança da Informação, bem como a elaboração e implementação do plano de continuidade de negócio (PCN).

c) Implementação de serviços de auditoria, resposta a ataque e operações de segurança de TI, bem como manter os controles adequados e trilhas de auditoria para evitar ou detectar qualquer evento de segurança.

d) Análise periódica de logs dos sistemas, monitoramento de eventos e alertas de segurança, detecção de intrusão, fornecimento de informações sobre potenciais falhas de segurança existentes nos sistemas.

e) Verificação e ajustes nos sistemas de segurança no sentido de assegurar um processo efetivo de detecção e gerenciamento de segurança.

f) Efetuar investigação e análise sobre incidentes de segurança, fornecendo informações e evidências necessárias à instauração/condução de processos de sindicância, de ordem administrativa ou criminal.

g) Fornecer informações para implementação de melhorias na segurança da informação (TI).

h) Configuração e gerenciamento de redes como VPN e TCP através de firewall, IDS/IPS, anti-spam, anti-virus, filtros de conteúdo web, ferramentas da solução de IDM / IAM (identity and access management).

i) Apoio ao Desenvolvimento de Sistemas e aos Gestores de Sistemas nas definições necessárias para autenticação e autorização de usuários de sistemas de informação.

j) Auxiliar na definição e administração de grupos/perfis de usuários (uso/restrição).

k) Monitoramento e controle de acesso lógico.

l) Efetuar análise e diagnóstico de vulnerabilidades.

m) Tratamento de incidentes (vírus, invasões e ataques) e recuperação de desastres.

n) Desenvolvimento de rotinas/scripts voltadas à segurança do ambiente operacional.

o) Realizar a análise do tráfego de rede e apoiar em incidentes e resolução de problemas;

p) Manter e suportar os sistemas operacionais e firmwares dos ativos de relacionados à segurança da informação (TI) tais como solução anti-DDoS, firewall, filtros de conteúdo web, etc., incluindo a gerência e aplicação de patches, upgrades, etc;

q) Reconfigurar e modificar o roteamento de tráfego para melhorar o throughput ou promover balanceamento de carga;

r) Definir regras para o balanceamento e roteamento dinâmico;

s) Gerenciar o firewall, proxys, direitos de acesso, senhas de proteção, etc;

t) Alocar, configurar e gerenciar endereços IP, Domain Name Systems (DNS) da rede externa e apoiar o gerenciamento dos Internet Service Providers (ISPs);

u) Implementar, monitorar e manter os sistemas de detecção e prevenção a intrusões (IDS/IPS);

v) Minimizar a negação de serviço para os usuários legítimos da rede;

w) Implementar e gerenciar os parâmetros relacionados à conexão e acesso remotos, como dial-in, dial-back e VPN;

x) Elaborar, manter e instalar scripts nas ferramentas de monitoramento utilizadas no âmbito desta contratação para realização da monitoração dos ativos relacionados à segurança da informação (TI) tais como solução anti-DDoS, firewall, IPS, DNS da rede externa, roteadores e proxys: indisponibilidade do equipamento, tráfego acima do limite aceitável, quedas de performance e gargalos.

4.2.10. **SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Virtualização**

4.2.10.1. O gerenciamento de Virtualização consiste na implantação configuração e administração dos sistemas de virtualização que dão suporte à infraestrutura de redes, sistemas e banco de dados. Por meio da solução, obtêm-se flexibilização e simplificação do parque computacional, além de obter alta disponibilidade de sistemas críticos de suporte ao negócio do INEP.

a) Instalar, configurar e gerenciar a solução VMware Infraestructure/Vsphere e outras;

b) Instalar novos servidores físicos e virtuais;
Criar templates do sistema operacional;

c) Instalar softwares de baixa, média e alta complexidade;

d) Monitorar disponibilidade dos servidores/serviços;
Elaborar relatórios de erros, desempenho e de proatividades;

e) Criar documentos operacionais, gerenciais e de desempenho;

f) Atender os chamados de terceiro nível;

g) Acompanhar as migrações tecnológicas, novas instalações e outras demandas junto com a área responsável ou com empresas terceiras;

h) Analisar e buscar por correções para as falhas, erros e alertas;

i) Identificar e relatar atualizações e correções tecnológicas;

j) Aplicar eventuais correções autorizadas pela(s) área(s) demandante;

k) Criar scripts de automação e de monitoração dos servidores virtualizados;

4.2.10.2. Administrar a utilização de recursos dos servidores, tais como:

a) Criação de VM

b) Instalação de VMware Tools

c) Clone de VM

d) Criação de Template

e) Alteração de configuração de Hardware de VM

f) Criação de Snapshot

g) Restauração de VM

h) Configuração de Switch Virtual

i) Criação de Portgroup

j) Configuração de HÁ

k) Gerência de DRS Group

l) Configuração de Datastores

m) Instalação de ESXi

4.2.10.3. Administração de uso de recursos de Hardware (Mover aplicações/sistemas entre clusters de acordo com volume de uso de recursos)

4.2.10.4. Organização e mantenimento de informações disponíveis dentro do sistema de virtualizção (Criar e organizar pastas, padronizar nomes de VMs, atualizar o "Annotations" e "Description" de cada objeto)

4.2.10.5. Alterar e Configurar Vcenter (Efetuar mudanças globais nas configurações para refletir as características de serviços de rede e banco usados pelo Vcenter)

a) Executar testes de chaveamento de cluster entre hosts dos sistemas de virtualização;

4.2.11. **SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Serviços de Armazenamento e Backup**

4.2.11.1. Os serviços de administração de storage compreendem o gerenciamento de todos os componentes de infraestrutura e políticas relacionadas ao armazenamento de dados, envolvendo temporalidade, formato e permissões de acesso em ambientes Network Attached Storage (NAS), Storage Area Networks (SANs), Direct Attached Storage (DAS), Content Addressable Storage (CAS), Backup tais como:

a) Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à armazenamento de dados homologados para uso no INEP, por solicitação do CONTRATANTE;

b) Gerenciar os componentes de Network Attached Storage (NAS), Storage Area Networks (SANs), Direct Attached Storage (DAS) e Content Addressable Storage (CAS), tais como switches Fiber Chanel, controladoras, discos etc;

c) Gerenciar os componentes de infraestrutura e políticas relacionadas ao local de armazenamento de dados, duração, formato e acesso;

d) Monitorar os seguintes parâmetros de funcionamento dos componentes das SANs, DAS, NAS e CAS: disponibilidade dos equipamentos, ocupação de espaço, consumo de banda por controladoras/LUNs, falhas de performance e gargalos;

e) Elaborar, implantar e manter scripts e procedimentos para automatização do monitoramento de storage/backup com a utilização das ferramentas de monitoramento em uso no INEP;

f) Armazenar, em área a ser definida pelo orgão, os logs resultantes do processo de monitoramento de storage;

g) Definir procedimentos e aplicação das políticas de armazenamento de dados;

h) Definir de convenções de nomenclatura de arquivos, hierarquia e localização;

i) Manter e fornecer suporte a utilitários e softwares para storages;

j) Atuar junto à demais Coordenações para assegurar a aplicação das regulamentações institucionais para a proteção de dados e acesso a informações;

k) Aplicar as políticas de arquivamento de acordo com as normas definida pelo CONTRATANTE;

l) Fornecer informações e relatórios sobre a situação de armazenamento, visando à evolução da política de arquivamento.

m) Recuperar dados arquivados quando necessário para propósitos de auditoria, comprovações legais ou para atender qualquer outro tipo de necessidade do Inep;

n) Solucionar incidentes relativos à Storage/Backup registrados na ferramenta de acompanhamento de incidentes da CONTRATANTE;

o) Execução de backup diário das configurações dos sistemas de armazenamento em uso;

p) Elaboração de documentação da infraestrutura de rede;

q) Alterar horário do agendamento do Snapshot;

r) Apagar Snaphost de Volume ou Compartilhamento;

s) Eliminar volume iSCSI do Storage;

t) Criar volume iSCSI no Storage para adicionar servidores;

u) Redimensionar volume no storage;

v) Executar as rotinas de operação e administração dos storages Netapp e Hitachi visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade dos equipamentos;

w) Configurar espelhamento de volumes entre storages;

x) Fazer duplicação do volume;

y) Transferir o volume para outro conjunto de discos;

z) Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias;

aa) Adicionar novo servidor ao pool de backup existente;

ab) Verificar Script de backup para Linux e Windows;

ac) Executar as rotinas de operação e administração da infraestrutura de backup visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade dos serviços;

ad) Manutenção preventiva e corretiva no servidor de backup;

ae) Alteração nas configurações do robô de backup;

af) Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas da infraestrutura de armazenamento de dados (Storage Area Network – SAN) e backup;

ag) Manter atualizado o Configuration Management Database conforme previsto no ITIL, sobre infraestrutura de Backup, armazenamento;

ah) Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;

ai) Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;

aj) Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de armazenamento de dados conforme definido pelo CONTRATANTE;

ak) Detectar, de modo proativo, possíveis problemas de sistemas e serviços;

al) Gerar relatórios e gráficos de desempenho do Sistema de Armazenamento de Dados;

am) Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos ativos de armazenamento;

an) Manter os desenhos das topologias do Sistema de Armazenamento de Dados atualizados e completos;

ao) Aplicar de forma proativa os arquivos necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos dos ativos de armazenamento;

ap) Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções;

aq) Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do CONTRATANTE;

ar) Configurar o software de backup conforme a política aprovada pelo CONTRATANTE;

as) Proceder com restore quando necessário e configurar o storage conforme a política aprovada pela equipe do CONTRATANTE;

at) Administrar o storage em todas as suas funcionalidades, destacando:

au) Virtualização de volumes;

av) Particionamento;

aw) Cópias por ponteiros;

ax) Replicação e duplicação de dados no mesmo Storage ou entre 2 Storages.

ay) Designação de LUN's e volumes NFS/CIFS:

az) Criação de volumes lógicos;

ba) Monitoramento de performance e auditoria de falhas;

bb) Aumento e/ou diminuição de volumes lógicos;

bc) Acompanhamento do espaço disponível com previsão de necessidade de expansão.

bd) Avaliar e configurar o Sistema de Armazenamento de Dados – Switchs, placas de rede ethernet e fibra, caminhos redundantes, performance, perda de pacotes, confiabilidade;

be) Administrar e operar as ferramentas do Sistema de Armazenamento de Dados e backup;

bf) Participar na elaboração e implementação nas estratégias de backup, archive e storage do banco de dados

bg) Participar na elaboração e implementação de alertas e gerenciamento de eventos do armazenamento e backup;

bh) Fornecer suporte a todos os incidentes relacionados sistema de armazenamento e backup;

bi) Efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de armazenamento e backup;

bj) Providenciar conexão entre os servidores de rede e storage;

bk) Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.

bl) Elaborar, manter e instalar scripts e procedimentos nas ferramentas de monitoramento utilizadas no âmbito desta contratação para realização da monitoração dos seguintes parâmetros mínimos de funcionamento dos serviços de storage e backup: indisponibilidade dos serviços, limite crítico de espaço para armazenamento, falhas de performance e gargalos. O intervalo da checagem automática monitorado dos parâmetros deverá ser definido de forma a obter o menor tempo possível entre as checagem sem comprometer, excessivamente, a performance do equipamento.

4.2.12. **SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Aplicações**

4.2.12.1. A sustentação de aplicações abrange os seguintes serviços:

a) O serviço de suporte a aplicações compreende as atividades de administração, gerenciamento, sustentação, instalação, manutenção e suporte a servidores de aplicação, no que diz respeito aos aspectos relacionados a middleware java e aplicações em Php ou outras adotadas pelo Inep.

b) Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados a serviços corporativos homologados para uso no INEP, por solicitação do CONTRATANTE;

c) Subsidiar os servidores do CONTRATANTE quanto ao dimensionamento da capacidade de hardware e configuração dos servidores de aplicação para garantir a disponibilidade das aplicações;

d) Homologar as versões de ferramentas utilizadas para o desenvolvimento de aplicações (servidores de aplicação);

e) Migrar e manter os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção em funcionamento, inclusive em relação ao checklist de qualidade e Normas Internas elaboradas pelo CONTRATANTE, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;

f) Manter controle das versões das aplicações instaladas nos servidores e solicitar a inclusão de arquivos importantes na política de backup;

g) Administrar e configurar os servidores de aplicação seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do INEP;

h) Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos servidores de aplicação e das aplicações contidas nos mesmos, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;

i) Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta das aplicações;

j) Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos servidores de aplicação;

k) Implantar e manter solução de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para as aplicações críticas;

l) Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos servidores de aplicação, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga;

m) Aplicar de forma proativa arquivos de atualização de software e correção de falhas nos servidores de aplicação;

n) Fazer relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha;

o) Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas;

p) Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares;

q) Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o funcionamento dos servidores de aplicação;

r) Evitar que problemas surjam efetuando planejamento e análises técnicas.

s) Recomendações e análises arquiteturais para acelerar o desenvolvimento de aplicativos e ciclos de implementação.

t) Análise da arquitetura atual do INEP com recomendação de melhorias;

u) Elaborar, manter e instalar scripts e procedimentos nas ferramentas de monitoramento utilizadas no âmbito desta contratação para realização da monitoração dos seguintes parâmetros mínimos de funcionamento das aplicações: indisponibilidade dos serviços, limite crítico de espaço para armazenamento, falhas de performance e gargalos.

4.2.13. **SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Mensageria**

4.2.13.1. O gerenciamento de mensageria e colaboração compreende os serviços de instalação, manutenção e suporte aos serviços de mensageria e colaboração (Groupware) utilizado pelo Inep, gerenciando os recursos envolvidos com o funcionamento dos serviços e sua proteção contra spams, tais como:

a) Realizar a instalação, configuração e suporte a servidores de e-mail;

b) Realizar a instalação, configuração e suporte a ferramentas de colaboração;

c) Realizar a instalação, configuração e monitoramento dos componentes envolvidos na solução de correio eletrônico, tais como webmail e serviços SMTP, POP3 e IMAP;

d) Gerenciar o espaço de armazenamento das bases de dados de mensagens;

e) Avaliar, informar e implementar, sempre que necessário, as melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico;

f) Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de contas de correio eletrônico;

g) Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico;

h) Aplicar os procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos de mensageria da Organização;

i) Aplicar as regras e políticas contra malwares e spams;

j) Gerenciar as áreas de quarentena de mensagens;

k) Criar e manter as “deny lists” e “allow lists” institucionais;

l) Aplicar política de cotas para e-mails de usuários, mediante aprovação da DTDIE;

m) Garantir a segurança e privacidade no acesso às mensagens eletrônicas, de acordo com a Política de Segurança da Informação e Comunicações da Instituição;

n) Implementar e configurar os aplicativos de conferência web;

o) Fornecer suporte a todos os incidentes relacionados aos serviços de mensageria e colaboração e registro dos resultados na ferramenta de Gestão de Service Desk;

p) Realizar planejamento para implantação de solução de colaboração, com sugestões de boas práticas para criação de caixas postais;

q) Implantar, monitorar e garantir o funcionamento do serviço de mensageria;

r) Realizar o monitoramento e gerenciamento da performance das ferramentas de mensageria e colaboração e todos os seus componentes, incluindo testes de heartbeat, simulação de uso pelo usuário (interno e externo), benchmarking, balanceamento de carga e virtualização;

s) Elaborar, manter e instalar scripts e procedimentos nas ferramentas de monitoramento utilizadas no âmbito desta contratação para realização da monitoração dos seguintes parâmetros mínimos de funcionamento dos serviços de mensageria e colaboração: indisponibilidade dos serviços, limite crítico de espaço para armazenamento, falhas de performance e gargalos.

4.2.14. **EVOLUÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DE TIC**

4.2.14.1. Este item abrange a evolução do parque tecnológico do Inep por meio de Projetos de Infraestrutura de TI que envolvam Hardware e/ou Novas tecnologias.

4.2.14.2. É responsável por trazer propostas e planos de novas tecnologias, sob demanda, para modernizar a infraestrutura de TI e subsidiar a equipe da CONTRATANTE no planejamento de crescimento e manutenção da área.

4.2.14.3. Executar as tarefas de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à infraestrutura de hardware e software, prevendo prazos, custos, recursos, qualidade e seguindo as práticas de gerenciamento de projetos da CONTRATANTE.

4.2.14.4. Alguns exemplos de projetos desenvolvidos nos últimos anos pela CONTRATANTE:

a) Migração do Active Directory e Exchange;

b) Estruturação do Gerenciamento do Projeto de Infraestrutura;

c) Implantação da rede WiFi;

d) Implantação de Novo Firewall;

e) Migração de Storages;

f) Migração de Banco de Dados.

4.2.15. **APOIO A GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI**

4.2.15.1. Apoiar a definição de métricas e indicadores para os serviços contratados neste termo de referência, bem como na extração de relatórios e insumos para medição e gestão dos serviços;

4.2.15.2. Apoiar a gestão do catálogo de serviços da CGIS e a gestão do portfólio de serviços da diretoria (DTDIE), segundo as melhores práticas de TI e da ITIL v3;

4.2.15.3. Apoiar a definição e gestão dos processos de TI, segundo as melhores práticas de TI e da ITIL v3. E promover a melhoria contínua destes e das políticas de TI;

4.2.15.4. Auxiliar na implementação e/ou no aumento da maturidade dos processos como:

a) Gerenciamento de Incidente

b) Gerenciamento de Mudança

c) Gerenciamento de Problema

d) Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço

e) Gerenciamento de Nível de Serviços

f) Gerenciamento de Liberação e Implantação

g) Gerenciamento de Capacidade

h) Gerenciamento da Segurança da Informação

i) Gerenciamento da Continuidade do Serviço

4.2.15.5. Estes processos serão implementados / evoluídos de forma gradual.

4.3. **METODOLOGIA DE TRABALHO**

4.3.1. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica, sendo homologado quando os relatórios dos serviços prestados estiverem de acordo com o padrão de qualidade exigido pelo Inep.

4.3.2. A CONTRATADA caberá sanar as irregularidades apontadas na execução contratual, submetendo entregas ou atividades impugnadas à nova verificação, ficando sobrestado o pagamento até a execução do saneamento necessário, sem prejuízo da aplicação das sanções legais cabíveis.

4.3.3. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente os resultados da prestação dos serviços por meio de reuniões com a Contratante apresentando relatórios consolidados mensais, relatórios periódicos dos serviços prestados ou quando solicitado pela Contratante.

4.3.4. O Inep poderá, a qualquer tempo, sem ônus e dentro de suas conveniências técnicas, modificar padrões técnicos, metodológicos e arquitetura tecnológica.

4.3.5. A CONTRATADA deverá prever a execução de serviços em horários diurnos e noturnos, em fins de semana e feriados, conforme necessidade discriminada nesse TERMO DE REFERÊNCIA e acordado previamente, podendo realizar a compensação de horas dos profissionais através de bancos de horas ou outras modalidades legalmente previstas, desde que os níveis de serviço não sejam afetados.

4.3.6. Antes do início das atividades, o Inep irá reunir-se com a CONTRATADA de forma a levantar todas as premissas/adequações para a execução dos serviços. Deve-se prever e explicitar as fases de planejamento, execução e homologação final do atendimento do SERVICE DESK, gerando cronogramas com atividades e responsáveis para subsidiar a fiscalização do contrato.

4.3.7. Todos os serviços deverão ser executados, preferencialmente, sem impactar as atividades rotineiras do Inep. Os serviços deverão ser precedidos de cronogramas de execução previamente aprovados.

4.3.8. A CONTRATADA deverá criar, manter e atualizar scripts de atendimento, instruções de trabalho e procedimentos operacionais que permitam consultas e alterações quando se fizerem necessárias.

4.3.9. Os materiais a serem utilizados, as obras (se necessárias) e os serviços a serem executados deverão obedecer rigorosamente:

4.3.9.1. A todas as normas e especificações exigidas.

4.3.9.2. As normas da ABNT pertinentes.

4.3.9.3. As disposições legais da União.

4.3.9.4. As prescrições e recomendações dos fabricantes.

4.3.9.5. As normas internacionais consagradas, na falta de normas da ABNT.

4.3.10. Nenhuma modificação poderá ser feita nas especificações dos projetos aprovados pelo Inep sem autorização expressa do mesmo.

4.3.11. Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções das especificações ora fornecidas não poderão constituir pretexto para a CONTRATADA alegar redução de desempenho. Considera-se, inapelavelmente, a CONTRATADA e seus prepostos como altamente especializadas nos serviços em questão e que, por conseguinte, deverá ter considerado as complementações e providências técnicas por acaso omitidos nas especificações, mas implícitos e necessários ao perfeito e completo funcionamento dos serviços descritos neste Termo de Referência.

4.3.12. O Inep não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades.

4.3.13. Não serão admitidos estagiários para prestar quaisquer serviços objeto deste instrumento e todos os funcionários da CONTRATADA deverão ser registrados pelo regime CLT ou possuir contratos de prestação de serviços.

4.3.14. A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência.

4.3.15. A CONTRATADA deverá garantir o pleno funcionamento da Infraestrutura de TIC e serviços de TIC do Inep, além do atendimento as requisições e incidentes de serviços de TIC. As interrupções de acesso aos serviços que resultem em atrasos no atendimento dos chamados, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, a qual arcará com glosa, multa ou outras penalidades.

4.3.16. A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e pela verificação dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a CONTRATADA é a responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários.

4.3.17. A Ordem de Serviço que utilizar HST somente poderá ser encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e os produtos/serviços realizados/entregues com a qualidade demandada e devidamente aprovados pelos responsáveis da CONTRATANTE.

4.3.18. Caso a CONTRATANTE não aprove a execução e/ou a qualidade do serviço, conforme especificado no detalhamento das tarefas, deverá apor comentário e anexar, caso seja necessário para evidenciar, documentos/relatórios que justifiquem a não aprovação, retornando-a a CONTRATADA para correção/complementação.

4.3.19. Caso a Ordem de Serviço seja encerrada pela CONTRATADA sem anuência da área demandante ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, a mesma será reaberta e os prazos serão contados em continuidade ao expresso inicialmente na solicitação original da Ordem de Serviço, inclusive para efeito de aplicação de glosas ou sanções previstas.

4.3.20. As atividades da CONTRATADA deverão estar de acordo com as melhores práticas do padrão ITIL – INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY – versão 03 ou superior, que contemple no mínimo os processos abaixo e apoiem a implantação gradativa desses processos na rotina do INEP:

4.3.20.1. Gerenciamento de Incidentes e Requisições.

4.3.20.2. Gerenciamento de Problema.

4.3.20.3. Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço.

4.3.20.4. Gerenciamento de Mudança.

4.3.20.5. Gerenciamento de Liberação e Implantação.

4.3.20.6. Gerenciamento do Conhecimento.

4.3.20.7. Gerenciamento da Continuidade do Serviço de TI.

4.3.20.8. Gerenciamento de Nível de Serviço

4.3.20.9. Gerenciamento de Capacidade

4.3.20.10. Gerenciamento da Segurança da Informação

4.3.21. Além dos processos ITIL, a CONTRATADA deverá realizar as atividades de acordo com metodologia de trabalho que contemple:

4.3.21.1. Gestão de SERVICE DESK.

4.3.21.2. Pesquisas de satisfação com usuários.

4.3.22. A CONTRATADA deverá emitir relatórios mensais até o dia 10 do mês subsequente para apuração da qualidade e quantidade dos serviços prestados. O Inep poderá solicitar, quando necessário, qualquer um dos relatórios descritos no ANEXO IV, ficando a CONTRATADA obrigada a apresentá-los após 05 (cinco) dias úteis da notificação formal.

4.4. **GARANTIA DOS SERVIÇOS**

4.4.1. Especificamente para os serviços de Evolução do Ambiente Tecnológico, que envolver a emissão de Ordens de Serviço mensuradas em HST:

4.4.1.1. A CONTRATADA deverá garantir os serviços pelo período de um ano, a partir do aceite da Ordem de Serviço pelo cliente.

4.4.1.2. Caberá à CONTRATADA, no período de garantia, sem ônus para o Inep, realizar toda a correção decorrente de erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em função de falhas nas especificações feitas pelo Inep.

4.4.1.3. Estão cobertos pela garantia todos os serviços executados, bem como toda a documentação relacionada.

4.4.1.4. A emissão de aceite dos serviços não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de erros porventura identificados, desde que o erro ou falha, comprovadamente, não se dê em função de falhas da unidade solicitante dos serviços, por alteração por terceiros, ou por alterações no ambiente dos serviços realizados pela CONTRATANTE.

4.4.1.5. Será emitida uma Ordem de Serviço específica para os itens em garantia, obedecendo aos mesmos prazos de atendimento descritos neste Termo de Referência.

4.4.1.6. Caso um componente/peça referente a um serviço contratado seja alterado pelo Inep ou por outro fornecedor por ele designado, a garantia cessará apenas para esse produto.

4.5. **LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

4.5.1. Os serviços serão executados nas instalações do Inep, resguardadas as exceções explicitamente informadas neste TERMO DE REFERÊNCIA, atualmente instalado no SIG Quadra 04 lote 327 - Zona Industrial CEP: 70610-908, Brasília - DF, Edifício Sede do Inep.

4.5.2. Para os Itens 1 e 2 os serviços também serão executados nas instalações da UASG HOSPITAL UNIVERSITÁRIO atualmente instalada na Rua Ivo Alves da Rocha, 558, CEP: 79823-855, Dourados - MS.

4.5.2.1. A Contratada poderá realizar serviços remotamente, em especial aqueles rotineiros e/ou emergenciais para o restabelecimento dos serviços do INEP, desde que sejam atendidas as determinações da Política de Segurança do Inep.

4.5.3. Em caso de mudança de endereço das instalações do Inep, a CONTRATANTE deverá informar à CONTRATADA previamente para readaptação dos serviços. A eventual mudança de endereço das instalações do Inep para um mesmo município ou região circunvizinha não deverá acarretar ônus para a CONTRATANTE.

4.5.4. Quando necessário os serviços técnicos (que necessitarem da presença de técnicos para o atendimento) serão realizados aos finais de semana e feriados, inclusive no período noturno, e também em dias úteis durante o período noturno.

4.5.5. Quando necessário, desde que previamente informado pelo Inep, os serviços técnicos (que necessitarem da presença de técnicos para o atendimento) poderão ser realizados em locais diversos da sede do Inep, para os casos em que os serviços não sejam prestados no mesmo município ou região circunvizinha do endereço citado no subitem 4.5.1, caberá a CONTRATANTE os custos de transporte e estadia.

4.6. **TEMPORAIS**

4.6.1. Após a assinatura e publicação do contrato, a CONTRATADA terá um prazo de 15 dias para alocar, nas dependências do Inep, os equipamentos (hardware e software) e as equipes técnicas responsáveis pelos atendimentos das Ordens de Serviço abertas pelo Órgão.

4.6.2. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início das atividades do contrato serão considerados como período de adaptação e ajustes, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação dos times, processos internos e etc., de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços. Nesse período, a Nota Mensal de Avaliação (NMA), instrumento utilizado para a mensuração do nível de atendimento dos serviços contratados, conforme subitem nº 9.3, será calculada para fins de histórico e a CONTRATADA será beneficiada com a não incidência de penalidades por nível de serviço (advertências ou multas descritas nos subitens nº 9.3.2). Este benefício será extinto caso a CONTRATADA recuse pelo menos uma Ordem de Serviço emitida pelo Inep.
Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de adaptação e ajustes.

4.7. **LEGAIS**

4.7.1. Lei Federal nº 8.666/1993: Institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;

4.7.2. Lei Federal nº 10.520/2002: Institui no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

4.7.3. Decreto nº 2.271/1997: Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;

4.7.4. Decreto nº 3.555/2000: Aprova o Regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns;

4.7.5. Decreto nº 5.450/2005: Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

4.7.6. Decreto nº 7.174/2010: Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal;

4.7.7. Acórdão 313/2004 – TCU Plenário – Manifestou entendimento de que a Lei nº 10.520/2002 revogou as disposições contrárias a ela contidas no Decreto nº 1.070/1994, onde exigia "técnica e preço" para toda e qualquer licitação para contratação de "bens e serviços". Também orienta o administrador público a analisar onde a modalidade pregão é aplicável.

4.7.8. Acórdão nº 1099/2008 – TCU Plenário – Manifestou entendimento de que, havendo dependência entre os serviços que compõem o objeto licitado, a opção pelo não parcelamento mostra-se adequada, no mínimo do ponto de vista técnico.

4.7.9. Decreto nº 7.892/2013: Regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

4.7.10. Instrução Normativa SLTI nº 04/2014: Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (SISP) do Poder Executivo Federal;

4.7.11. Instrução Normativa SLTI nº 02/2008: Dispõe sobre regras e diretrizes para a contração de serviços, continuados ou não;

4.7.12. Instrução Normativa 01/2010: Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

4.7.13. Portaria nº 067, de 23/03/2010 – dispõe sobre os serviços que se enquadram como de natureza contínua no âmbito do Inep.

4.8. **CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL**

4.8.1. Os serviços deverão ser prestados de acordo com os critérios de sustentabilidade ambiental contidos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – SLTI/MPOG e no Decreto nº 7.746/2012, no que couber, observando os itens que fazem parte dos programas do Inep, relativos às práticas sustentáveis, dentre os quais destacamos:

4.8.1.1. Economia de energia;

4.8.1.2. Economia em materiais como copos e talheres plásticos descartáveis;

4.8.1.3. Economia de água; e,

4.8.1.4. Descarte correto para produtos perigosos ao meio ambiente como pilhas, lâmpadas fluorescentes, equipamentos eletrônicos, dentre outros semelhantes.

4.8.2. A CONTRATADA deverá cumprir, no que couber, as exigências do inciso XI, art. 7° da Lei 12.305, de 02 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos – PNRS.

5. **PARCELAMENTO DO OBJETO**

5.1. O objeto está dividido em 1 (um) grupo e 1 (um) item;

5.2. Os itens agrupados no grupo 1(um) deverão ser licitados e adjudicados por grupo considerando a indivisibilidade dos mesmos, pois as soluções e os serviços são de uma mesma natureza, que guardam correlação entre si, seja por similaridade técnica ou de tecnologia;

5.3. Neste caso, o fornecimento de itens por meio de CONTRATADAS distintas trariam enormes riscos ao projeto. Um grande risco viria da necessidade contínua de comunicação entre os diferentes fornecedores o que, historicamente, não ocorre com fluidez nem de forma satisfatória, sendo a parte mais lesada o CONTRATANTE. Além disso, há necessidade de ocorrer perfeita integração técnica entre os itens do objeto. Dessa forma, o fornecimento parcial dos itens por diferentes fornecedores traria não apenas maior complexidade, como maiores custos de integração e riscos de não execução adequada;

5.4. A licitação por item poderia causar prejuízo para o conjunto da licitação (questões técnicas) ou para a economia de escala (questões econômicas), e tornaria inviável e prejudicial o bom desempenho da solução, por se tratar de serviços complementares. Por outro lado, a contratação dessa solução por grupo deverá gerar benefícios como a redução do valor final do contrato. Além disso, esse modelo elimina o problema de ter de gerenciar múltiplos fornecedores para uma única solução;

5.5. O texto exposto acima não afeta o item 14 (quatorze), que pode ser fornecido por outro fornecedor sem prejuízos para os serviços do grupo 1(um).

6. **DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE**

6.1. Prestar as informações e os esclarecimentos essenciais à realização dos fornecimentos e dos serviços contratados que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;

6.2. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

6.3. Encaminhar formalmente a demanda, preferencialmente por Ordem de Serviço e Fornecimentos de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência, observando-se o disposto no art. 19 e 33 da IN SLTI/MPOG nº 4/2014;

6.4. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita;

6.5. Comunicar a CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação;

6.6. Exigir cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais termos da proposta;

6.7. Notificar a CONTRATADA, por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução do serviço, fixando prazo para sua correção;

6.8. Efetuar as retenções tributárias sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela CONTRATADA;

6.9. Proporcionar as condições necessárias para a CONTRATADA executar o fornecimento do objeto do presente Termo de Referência;

6.10. Permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências. Esses profissionais ficarão sujeitos a todas as normas internas do CONTRATANTE, principalmente as de segurança, inclusive àquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências;

6.11. Fiscalizar a execução dos serviços por intermédio de técnico formalmente designado pela Coordenação-Geral de Tecnologia do CONTRATANTE;

6.12. Comunicar prontamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas no presente Termo de Referência;

6.13. Efetuar os chamados de suporte técnico e avaliar sua execução;

6.14. Verificar a regularidade junto ao SICAF antes de cada pagamento;

6.15. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato;

6.16. Homologar os serviços prestados, quando estes estiverem de acordo com o especificado no Termo de Referência;

6.17. Aplicar as penalidades cabíveis;

6.18. Permitir que somente pessoas autorizadas pela CONTRATADA prestem o suporte técnico especializado e realizem a operação assistida;

6.19. Disponibilizar todos os meios necessários para a execução dos serviços contratados;

6.20. Emitir, por intermédio da Diretoria de Tecnologia do CONTRATANTE, relatórios sobre os atos relativos à execução do contrato que vier a ser firmado, em especial, quanto ao acompanhamento e fiscalização da execução dos serviços, à exigência de condições estabelecidas e proposta de aplicação de sanções, quando solicitados.

6.21. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando se tratar de contrato oriundo de Ata de Registro de Preços;

6.22. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

6.23. Realizar, no momento da licitação e sempre que possível, diligências e/ou Prova de Conceito com o licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar, para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas, exigindo, no caso de fornecimento de bens, a descrição em sua proposta da marca e modelo dos bens ofertados;

6.24. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração, justificando os casos em que isso não ocorrer.

7. **DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

7.1. Os profissionais da CONTRATADA a serem envolvidos nos serviços objetos deste TERMO DE REFERÊNCIA, deverão estar capacitados nos recursos que compõem o ambiente computacional (ver ANEXO VIII - VOLUMETRIA E AMBIENTE) e nas tecnologias adquiridas pelo Inep.

7.2. Deverá comprovar que os profissionais envolvidos nos serviços fazem parte do seu quadro de pessoal, obrigatoriamente contratados sob o regime CLT, de forma a assegurar-se os benefícios trabalhistas decorrentes, por meio da apresentação da Relação de Empregados (RE) do mês subsequente ao da assinatura do contrato.

7.3. Quando necessário, deverá prover as ferramentas e itens necessários à execução dos serviços.

7.4. Comprovar que os profissionais envolvidos nos serviços objeto e que consequentemente, irão desenvolver as suas atividades profissionais dentro do ambiente do Inep, apresentam a qualificação

mínima, organizada por perfil profissional, através da apresentação de diplomas, certificados, declarações ou atestados emitidos por entidade(s) idônea(s) em nome dos profissionais, descrita no ANEXO I - PERFIS PROFISSIONAIS.

7.5. Para cada novo profissional alocado no ambiente do Inep, que tenha relação com o objeto do contrato, a CONTRATADA deverá entregar o currículo e os comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica (onde exigida) do profissional juntamente com o TERMO DE CREDENCIAMENTO, e TERMO DE CIÊNCIA.

7.6. No ato da entrega dos documentos o CONTRATANTE validará as cópias conforme os originais devolvendo-os logo em seguida. As cópias com autenticação em Cartório serão dispensadas da validação, não sendo obrigado apresentar os originais.

7.7. Compromete-se a alocar, em todos os serviços contratados pela DTDIE, profissionais com perfis e qualificações adequados, mantendo ao longo da vigência do contrato todas as condições que apresentaram em sua habilitação e qualificação no processo licitatório.

7.8. Qualquer equipamento da empresa que venha a ser instalado nas dependências do Inep deve ser identificado pelo uso de placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc.

7.9. Deverá observar e respeitar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do Inep, assim como as suas atualizações.

7.10. Deve ser mantido sigilo sobre todos os ativos de informações e de processos do Inep e da CONTRATADA que se refiram à CONTRATANTE, conforme ANEXO X – MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, ANEXO XI - MODELO DE TERMO DE CREDENCIAMENTO E ANEXO II - MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA.

7.11. Não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, do Inep, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

7.12. Observância às diretrizes estabelecidas pela Política de Segurança da Informação e Comunicações do Inep, POSIC, e demais normas sobre o assunto, no que couber.

7.13. É responsabilidade a disponibilização e manutenção dos equipamentos (hardware, software) para seus profissionais atuarem nas dependências do Inep.

7.14. Deverá capacitar sua equipe técnica alocada aos serviços desta contratação sempre que se fizer necessário, considerando a evolução tecnológica ou mudança de tecnologia realizada pelo Inep em seu ambiente computacional, sem ônus para o Inep.

7.15. Designar um profissional de seu quadro para atuar como Preposto nas dependências do Inep, com a responsabilidade pela gestão dos aspectos administrativos, legais e táticos/estratégicos do contrato, relacionando-se diretamente com o Gestor do Contrato, Fiscais do Contrato e com os Gerentes de Projetos do Inep.

7.16. Disponibilizar, nas instalações fornecidas pelo Inep, a seguinte infraestrutura para seus profissionais atuarem nos serviços desta contratação:

7.16.1. Uma estação de trabalho completa para cada profissional alocado, com configuração de hardware e software adequada às necessidades dos serviços desta contratação e compatível com o ambiente computacional do Inep.

7.16.2. As estações de trabalho fornecidas pela CONTRATADA somente poderão ser removidas do ambiente físico do Inep se estiverem devidamente formatadas.

7.16.3. Impressoras, com os respectivos suprimentos, em quantidades adequadas ao tamanho da equipe de profissionais e dimensionadas para atender à demanda necessária de impressão.

7.16.4. Softwares e licenças originais, necessários ao desempenho das atividades relacionadas aos serviços desta contratação (quando não for utilizado software gratuito), que deverão ser disponibilizados em conformidade com o padrão do ambiente computacional do Inep e em compatibilidade com as ferramentas utilizadas no Órgão.

7.16.5. Licenças originais de antivírus para cada estação de trabalho do mesmo fabricante e versão utilizada na rede corporativa de dados do Inep.

7.17. Responsabilizar-se pelo pagamento das faturas dos ramais telefônicos disponibilizados aos seus profissionais alocados aos serviços desta contratação.

7.18. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos na OS, garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues.

7.19. Solicitar autorização prévia do Inep antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou, antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso no Inep.

7.20. Solicitar autorização prévia do Inep antes de efetuar adição de quaisquer recursos, sejam eles microcomputadores, impressoras, pen-drives, mp3 player, notebooks, roteadores, switches ou outros equipamentos e dispositivos. A adição e remoção desses deverão ser solicitadas ao setor responsável, para aprovação.

7.21. O Inep terá ampla liberdade de atualizar seu ambiente computacional, segundo sua necessidade e conveniência administrativa, cabendo, nestes casos, à CONTRATADA manter a compatibilidade, evoluindo e adaptando-se à respectiva mudança, às suas expensas, sem quaisquer custos adicionais para o Inep e dentro do prazo estipulado.

7.22. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para o Inep, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal.

7.23. Cumprir as atividades inerentes ao contrato com técnicos altamente especializados, assumindo total e exclusiva responsabilidade pelo cumprimento integral do objeto desta contratação.

7.24. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os técnicos necessários à prestação dos serviços desta contratação, obrigando-se também por todos os tributos, impostos, encargos, incluindo toda e qualquer verba rescisória, além de todas as taxas que se apliquem ao seu ramo de atuação.

7.25. Apresentar, em conjunto com a fatura de serviços mensais, os comprovantes de regularidade da situação fiscal, conforme determina o inciso XIII do art. 55 da Lei nº 8.666/93.

7.26. Informar ao Inep, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão, o nome e o respectivo número da carteira de identidade dos empregados que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Credenciamento e Termo de Ciência bem como informar as ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias. Para os casos de desligamento a empresa deverá apresentar o Termo de Descredenciamento devidamente preenchido, bem como promover a devolução de crachás e outros materiais pertencentes ao Inep e que veio a ter acesso em virtude da contratação.

7.27. Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da solicitação feita pelo GESTOR DO CONTRATO.

7.28. Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados ou PREPOSTO causarem ao Inep ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão culposa ou dolosa, procedendo imediatamente os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus e a responsabilidade decorrente.

7.29. Aceitar, nas mesmas condições contratadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato.

7.30. Levar imediatamente ao conhecimento do GESTOR DO CONTRATO qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução dos serviços contratados.

7.31. Responsabilizar-se sobre todos os atos de seus técnicos, relacionados ao manuseio de arquivos de dados, sistemas computadorizados, softwares e equipamentos de propriedade do Inep.

7.32. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da presente contratação.

7.33. Sob pena de rescisão contratual, não caucionar ou utilizar o contrato para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa anuência do Inep.

7.34. Manter, durante vigência do contrato, as condições de habilitação e de qualificação exigidas no processo licitatório.

7.35. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por suspensão/cancelamento, promover:

7.35.1. A transição contratual efetuando a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE ou da nova pessoa jurídica, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pela CONTRATANTE para esse fim.

7.35.2. Manter no mínimo por 90 (noventa) dias após o término do contrato os softwares utilizados para execução dos serviços objeto deste contrato.

7.35.3. Disponibilizar as bases de dados dos softwares utilizados para execução dos serviços objeto deste contrato.

7.36. Responsabilizar-se pela entrega dos produtos com a qualidade exigida, sujeitando-se às penalidades e glosas previstas contratualmente, cabendo à mesma fornecer e/ou direcionar tantos recursos quanto forem necessários para atender as exigências de qualidade determinadas para cada Ordem de Serviço, sem ônus para o Inep.

7.37. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

7.38. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pelo Inep, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.

7.39. Quando especificado, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.

7.40. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação durante a execução do contrato.

7.41. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tencologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, à Administração.

8. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

8.1. CONDIÇÕES GERAIS

8.1.1. A execução do Contrato, nos termos do § 1o do art. 67 e art. 73, ambos da Lei no 8.666/93, será acompanhada e fiscalizada por servidor (es) da DTDIE – Diretoria de Tecnologia e Disseminação de Informações Educacionais, especificamente designado(s) mediante Portaria, anotando, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, e atestará as Notas Fiscais/Faturas apresentadas, para fins de pagamento.

8.1.2. A existência de Fiscalização não diminui ou atenua a responsabilidade da CONTRATADA pela execução de qualquer serviço.

8.1.3. A Fiscalização, caso identifique que o serviço foi executado fora das condições contratuais, deverá aplicar glosa ao custo correspondente ao serviço.

8.1.4. Todos os serviços previstos no item 4.2.14 deverão ser demandados via ordem de serviço contendo informações de escopo, prazo para atendimento e estimativa de quantitativos.

8.1.5. Os serviços deverão ser executados preferencialmente nas dependências do INEP (item 4.5.1) e preferencialmente em horário comercial compreendido de 07:00 às 20:00hrs, podendo também ser realizados nas dependências da CONTRATADA de acordo com as características da demanda.

8.1.6. Não será permitida a subcontratação dos serviços objeto deste Termo de Referência por parte da empresa vencedora, exceto com a expressa autorização do Inep, para serviços de evolução do ambiente

tecnológico.

8.1.7. Os documentos, análises e relatórios técnicos produzidos deverão ser disponibilizados de forma digital, seguindo políticas e padrões do INEP, nos repositórios de controle de documento e versões disponibilizado pelo INEP, com os devidos acessos à CONTRATADA. Dessa forma, não há a necessidade de impressão.

8.2. **SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO TECNOLÓGICA**

8.2.1. Consiste nas atividades necessárias para instalação e configuração dos softwares que serão utilizados para a prestação dos serviços objeto da contratação.

8.2.2. As seguintes atividades deverão ser executadas durante o serviço de implantação:

8.2.2.1. Validação de requisitos do ambiente provido pelo INEP;

8.2.2.2. Instalação da solução do ambiente tecnológico disponibilizado;

8.2.2.3. Criação e ativação dos usuários que utilizarão a solução e associação às permissões e/ou perfis adequados;

8.2.2.4. Configurações necessárias para operacionalização da solução;

8.2.3. A CONTRATADA deverá entregar plano de instalação, contendo pré-requisitos técnicos para a instalação e cronograma detalhado das atividades que serão realizadas durante o serviço.

8.2.4. Para fins de comprovação da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá fornecer mensalmente relatórios de atividades.

8.3. **ESTIMATIVA DO VOLUME DE SERVIÇOS**

8.3.1. Os quantitativos dos bens e serviços foram estimados com base nos anos de execução do contrato 27/2011, bem como no quantitativo dos projetos e das tecnologias utilizadas no Inep e também do HU-UFGD (Hospital Universitario da Grande Dourados);

8.3.2. A estimativa completa do volume de serviços se encontra no Anexo VIII - Volumetria e ambiente tecnológico, contendo:

a) Quantitativo de equipamentos e tecnologias utilizadas no Inep;

b) Quantitativo de equipamentos por fabricantes;

c) Volumetria de chamados atendidos/registrados no sistema;

d) Quantitativo de ligações efetuadas e recebidas na central de serviços;

e) Quantitativo de recursos humanos para atender as demandas no Inep.

9. **MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

9.1. **PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

9.1.1. **Gestor do Contrato:**
Servidor com capacidade gerencial, técnica e operacional, relacionada ao processo de gestão do contrato; Caberá ao Gestor do Contrato, dentre outras atribuições, convocar reunião inicial com a CONTRATADA; encaminhar a Ordem de Serviço; encaminhar a indicação de sanção(es), quando cabível, confeccionar e assinar o Termo de Aceite Definitivo, autorizar a emissão da Nota Fiscal.

9.1.2. **Fiscal Técnico do Contrato:**
Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área responsável em fiscalizar tecnicamente o Contrato.

9.1.3. **Fiscal Administrativo do Contrato:**
Servidor representante da Área Administrativa do Inep, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

9.1.4. **Preposto:**
Será o responsável administrativo e técnico, com poderes de representante legal para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato, atuando à luz da MP-IN nº 04/2014 e suas revisões, e em atenção aos arts. 68 da Lei nº. 8.666/93 e art. 4o do Decreto nº 2.271/97.

9.1.5. Será atribuição sua gerir a execução do serviço, objeto do contrato, por parte da CONTRATADA, objetivando garantir a execução e entrega dos serviços dentro dos prazos estabelecidos e atendendo todos os requisitos especificados neste Termo de Referência; Gerir a solicitações de mudanças feitas pelo CONTRATANTE, formalmente efetuadas; Responder, perante o CONTRATANTE, pela execução das solicitações; Participar periodicamente, a critério do CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes à prestação do serviço em execução. Não há obrigatoriedade do PREPOSTO disponível fisicamente nas dependências do Inep. Todavia, o PREPOSTO, obrigatoriamente, deverá estar disponível fisicamente nas dependências do Inep, quando solicitado, principalmente enquanto houver a execução da prestação de serviços por parte da CONTRATADA ao CONTRATANTE.

9.2. **FORMAS DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO**

9.2.1. O contrato será acompanhado de forma presencial através de inspeções contínuas e avaliação dos serviços através da metodologia de avaliação descrita neste TERMO DE REFERÊNCIA.

9.2.2. Para o acompanhamento e fiscalização do Contrato serão utilizadas as disposições contidas na IN SLTI/MPOG nº 04/2014 e suas alterações, bem como, subsidiariamente, as disposições contidas na IN SLTI/MPOG nº 02/2008.

9.2.3. Cabe ao Inep manter profissionais capacitados a gerir e fiscalizar tecnicamente a prestação do serviço.

9.3. **METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO**

9.3.1. Mensalmente, o Inep irá realizar a mensuração do nível de atendimento dos serviços contratados, calculando a NMA (Nota Mensal de Avaliação) com base na seguinte fórmula:

$$NMA = 10 - (\Sigma \text{ de pontos perdidos})$$

9.3.2. A aferição dos pontos perdidos será realizada a partir da avaliação dos critérios dispostos na tabela 01 – Critérios de Avaliação:

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO		
ITEM	**CRITÉRIO AVALIADO**	**RESULTADO**
01	Se o processo de avaliação da qualidade[1] resultar em não-conformidades, a lista de não-conformidades será encaminhada à CONTRATADA, para providências. Será contada uma avaliação insatisfatória para cada lista de não-conformidades encaminhada à CONTRATADA	0,5 ponto perdido na NMA, para cada avaliação insatisfatória.
02	Se o processo de avaliação da qualidade resultar em não-conformidades, a CONTRATADA terá um prazo padrão de 48 (quarenta e oito) horas corridas para resolver todos os itens da lista de não-conformidades enviadas pelo Inep. *Este prazo poderá ser alterado, devendo ser analisado caso a caso, e deverá haver a devida justificativa técnica e a anuência do Fiscal Técnico responsável pela Ordem de Serviço em questão. Será contada uma avaliação insatisfatória sempre que a resolução da lista de não-conformidades não for realizada dentro do prazo estabelecido. Este item é acumulativo até a realização de uma nova entrega.	1 ponto perdido na NMA, para cada avaliação insatisfatória.
03	Será avaliado o cumprimento do cronograma especificado para cada uma das Ordens de Serviço aceitas no mês. Será contada uma avaliação insatisfatória para cada ocorrência de não cumprimento de cronograma.	1 ponto perdido na NMA, para cada avaliação insatisfatória.
04	Se a avaliação do cumprimento do cronograma especificado para cada uma das Ordens de Serviço aceitas no mês resultar em uma avaliação insatisfatória, a CONTRATADA terá um prazo de 24 (vinte e quatro) horas corridas para finalizar a execução dos serviços solicitados. *Este prazo poderá ser alterado, devendo ser analisado caso a caso, e deverá haver a devida justificativa técnica e a anuência do Fiscal Técnico responsável pela Ordem de Serviço em questão. Será contada uma avaliação insatisfatória sempre que a finalização da execução dos serviços solicitados não for realizada dentro do prazo estabelecido.	0,25 ponto perdido na NMA, para cada avaliação insatisfatória.

05	Quando for detectada a necessidade de substituição de profissional da CONTRATADA em função do desempenho inadequado nas atividades dos serviços contratados, o fato será devidamente fundamentado e comunicado à CONTRATADA que deverá promover a substituição em até 10 dias úteis. Mensalmente será apurada a quantidade de solicitações de substituição de profissionais encaminhadas pelo Inep à CONTRATADA. Será contada uma avaliação insatisfatória para cada profissional cuja substituição tenha sido solicitada no mês de referência e não tenha sido adequadamente realizada.	0,1 ponto perdido na NMA, para cada avaliação insatisfatória.
06	Mensalmente será verificada a incidência de casos de perda de arquivos e dados do banco de dados, por parte dos profissionais da CONTRATADA alocados aos serviços desta contratação. Será contada uma avaliação insatisfatória para cada caso identificado e notificado à CONTRATADA.	1 ponto perdido na NMA, para cada avaliação insatisfatória
07	Mensalmente será verificada a ocorrência de danos ao patrimônio do Inep, por parte dos profissionais da CONTRATADA alocados aos serviços desta contratação. Será contada uma avaliação insatisfatória para cada caso identificado e notificado à CONTRATADA, para os devidos ressarcimentos.	0,5 ponto perdido na NMA, para cada avaliação insatisfatória.
08	Mensalmente será verificada a ocorrência de reclamações sobre comportamento inadequado ou desobediência às normas internas do Inep por profissionais da CONTRATADA. Será contada uma avaliação insatisfatória para cada caso identificado e notificado à CONTRATADA.	0,5 ponto perdido na NMA, para cada avaliação insatisfatória.

[1] O processo de avaliação da qualidade corresponde à verificação dos objetivos (técnicos e negociais) solicitados na Ordem de Serviço, incluindo indicadores, previamente acertados entre CONTRATANTE e CONTRATADA e os resultados apresentados ao término da prestação do serviço.

9.3.3. Mensalmente o GESTOR DO CONTRATO no Inep encaminhará ao PREPOSTO da CONTRATADA, através de Ofício, um relatório contendo, no mínimo, os itens a seguir:

- Nota Mensal de Avaliação (NMA) e descritivo do monitoramento dos critérios de avaliação que contribuíram para essa nota;
- Penalidades aplicadas conforme a NMA obtida (se houver);
- Recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

9.3.4. A CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento pela mesma do relatório contendo a NMA, para apresentar ao Inep a sua defesa em relação a NMA obtida.

9.3.5. O Inep deverá efetuar a análise da defesa apresentada pela CONTRATADA e, em resposta, emitir um Ofício contendo a NMA Final, que deverá ser utilizada para fins de aplicação de sanções, conforme item nº 9 deste TERMO DE REFERÊNCIA.

9.3.5.1. A não apresentação da defesa, por parte da CONTRATADA, em relação à NMA informada pelo Inep, dentro do prazo estipulado de 5 (cinco) dias úteis, implicará na plena aceitação, pela CONTRATADA, da NMA calculada pelo Inep como sendo a NMA Final, devendo esta ser utilizada para fins de aplicação de sanções, conforme subitem nº 9.3 deste TERMO DE REFERÊNCIA.

9.4. **ACEITE, ALTERAÇÃO E CANCELAMENTO**

9.4.1. **Condições de Aceite:**

9.4.1.1. Para os serviços "projetizáveis", que envolvem Ordens de Serviços mensuradas em HST, o recebimento de cada Ordem de Serviço se dará provisoriamente, com a entrega do Relatório Técnico de Serviços, e definitivamente, estando aceitas e liberadas para pagamento quando todas as condições a seguir forem verdadeiras:

a) Toda a documentação obrigatória (como por exemplo: manuais, guias, scripts, etc.) listada na Ordem de Serviço, tiver sido entregue e aceita;

b) O repositório do software utilizado pelo Inep para o controle de versões tiver sido atualizado com a versão final da documentação obrigatória listada na Ordem de Serviço;

c) A qualidade do serviço, objeto da Ordem de Serviço, tiver sido avaliada e aceita pela área de TI do Inep;

d) O custo em HSTs para a Ordem de Serviço tiver sido validado e aceito pelo Inep.

9.4.1.2. Os trabalhos serão acompanhados e auditados por profissionais da CONTRATANTE, que se certificarão do atendimento dos objetivos definidos e a conformidade com as normas e melhores práticas pertinentes.

9.4.1.3. Os serviços contratados deverão obedecer aos níveis mínimos de serviços especificados no **ANEXO VII – Acordos de Níveis de Serviços.**

9.4.1.4. A CONTRATADA deverá observar os prazos estabelecidos nos Níveis Mínimos de Serviços. Caso esse prazo já tenha sido extrapolado, a CONTRATADA sujeitar-se-á às penalidades previstas contratualmente.

9.4.1.5. A entrega do serviço, pela CONTRATADA, e o recebimento, pela CONTRATANTE, não implica em sua aceitação.

9.4.1.6. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança do fornecimento, nem a ético-profissional pela perfeita execução do Contrato, dentro dos limites estabelecidos em Lei.

9.4.1.7. A CONTRATADA caberá sanar as irregularidades apontadas na execução contratual, submetendo entregas ou atividades impugnadas a nova verificação, ficando sobrestado o pagamento até a execução do saneamento necessário, sem prejuízo da aplicação das sanções legais cabíveis.

9.4.2. **Condições de Alteração:**

9.4.2.1. Para os contratos que permitirem prorrogação de vigência, poderá ser admitido o reajuste de preço do serviço contratado, desde que observado o interregno mínimo de 01(um) ano, para o primeiro reajuste, contado a partir da data limite para apresentação da proposta, constante do instrumento convocatório, aplicando-se as disposições do art. 40, inciso XI da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e aqueles contidos na IN SLTI/MPOG nº 02/2008, e suas alterações.

9.4.2.1.1 Nos reajustes subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do último reajuste ocorrido.

9.4.2.1.2 Os reajustes serão precedidos de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de demonstração dos respectivos cálculos.

9.4.2.1.3 A decisão sobre o pedido de reajuste deverá ser feita no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da solicitação, que ficará suspenso enquanto a CONTRATADA não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela CONTRATANTE.

9.4.2.1.4 Para a contratação em questão, o reajuste do preço com base em índice fixado no contrato configura a opção que melhor se adequa com o objeto em análise, sendo o reajuste de preços, neste caso, para recompor a desvalorização da moeda provocada pelo regime inflacionário da economia e preservar o valor real da proposta ofertada.

9.4.2.4.5 O índice eleito para este fim deve ser setorial, de modo a refletir a variação dos custos (insumo e mão de obra) de determinado segmento de mercado, ou, caso não exista um índice que reflita especificamente a variação dos custos do objeto contratual, pode ser utilizado o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA/IBGE, sendo este, o índice oficial mais relevante do ponto de vista da política monetária, pois foi escolhido pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) como referência para o sistema de metas para a inflação, implantado em junho de 1999, e passou a ser o medidor oficial da inflação.

9.4.2.1.6 Desta forma, por não haver um índice setorial específico correspondente ao segmento de mercado objeto da contratação, o reajustamento do valor contratado será operacionalizado por meio da aplicação do IPCA, índice geral utilizado oficialmente pelo Banco Central do Brasil para acompanhar a evolução da inflação, ou outro que venha a substituí-lo no setor de tecnologia da comunicação para o cálculo do reajuste, tomando-se como índice inicial vigente no mês ao da apresentação da proposta e o índice final vigente no mês do reajuste devido.

9.4.2.1.7 Incumbirá à CONTRATADA a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso do reajustamento a ser aprovado pela CONTRATANTE, juntando-se o respectivo memorial do cálculo do reajustamento.

9.4.2.1.8 O reajuste a que a CONTRATADA fizer jus e não for solicitado durante a vigência do Contrato, será objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do Contrato.

9.4.3. **Condições de Cancelamento:**

9.4.3.1. O contrato poderá ser rescindido unilateralmente pelo Inep, nos termos do inciso I, do art. 79 da Lei nº 8.666/93, mediante notificação expressa, sem que caiba qualquer tipo de ressarcimento, exceto o direito de receber o estrito valor correspondente aos serviços efetivamente prestados, desde que estejam de acordo com as prescrições pactuadas neste TERMO DE REFERÊNCIA.

9.4.3.2. O contrato poderá, ainda, ser rescindido pelo Inep, independentemente de aviso judicial, ou extrajudicial, nos seguintes casos:

a) Decretação de falência, recuperação judicial ou extrajudicial ou dissolução da CONTRATADA;

b) Alteração do contrato social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA, que, a juízo do Inep, prejudique a execução do contrato referente à esta contratação;

c) Cometimento reiterado de faltas, anotadas na forma do § 1º, art. 67, da Lei n.º 8.666/93;

d) Transferência dos direitos e/ou obrigações do contrato, sem prévia e expressa autorização do Inep;

e) No interesse do Inep, mediante comunicação com antecedência de 30 (trinta) dias, e o pagamento dos serviços realizados até a data comunicada no aviso de rescisão.

9.4.3.3. A inexecução total ou parcial do objeto contratado ensejará na rescisão contratual, podendo o Inep aplicar as seguintes penalidades:

a) Advertência;

b) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato ou da Ordem de Serviço descumprida, conforme itens nº 9.2.1 e 9.2.2 deste TERMO DE REFERÊNCIA, sem embargo de indenização dos prejuízos porventura causados ao Inep pela inexecução parcial ou total do contrato. A aplicação desta multa independe da multa moratória eventualmente aplicada ou em fase de aplicação, sendo aplicável cumulativamente.

c) Suspensão do direito de licitar e de contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade. Essa penalidade também será aplicada ao licitante, que convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar a documentação exigida para o certame, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do objeto pactuado, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.

9.4.3.4. A multa por inexecução contratual e a suspensão do direito de licitar e de contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas juntamente com as dos subitens nº 9.3 deste TERMO DE REFERÊNCIA, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

9.4.3.5. Se a multa for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a CONTRATADA pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos devidos pela Administração ou, quando for o caso, cobrada judicialmente.

9.4.3.6. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado deverá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

9.5. **CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

9.5.1. Pelos Serviços, o procedimento de pagamento deverá seguir o estipulado abaixo:

a) Será efetuado mensalmente, após a sua prestação, com o devido ateste da nota fiscal pelo Gestor do Contrato.

b) Mensalmente, a CONTRATADA apresentará, para ateste, o "Relatório de Ordens de Serviço Aceitas" contendo a lista de todas as Ordens de Serviços aceitas entre o dia 05 do mês anterior e o dia 05 do mês em curso. Sobre este valor poderão incidir as glosas previstas neste Termo de Referência, em decorrência dos eventos previstos no item 12;

c) O ateste do Gestor do Contrato no Inep consistirá no envio da "Autorização para Faturamento" à CONTRATADA, contendo referência ao "Relatório de Ordens de Serviço Aceitas" do mês em questão, o quantitativo de Ordens de Serviço aceitas neste período e autorizando o faturamento do somatório de HSTs, quando houver, referentes às Ordens de Serviços dos projetos aceitos;

d) Após o ateste do Gestor do Contrato no Inep, a CONTRATADA emitirá nota fiscal/fatura no valor correspondente aos serviços prestados, acrescido do somatório de HSTs de todas as Ordens de Serviço dos projetos aceitos no período de referência, devidamente convertidos para Reais (R$), encaminhando a referida nota fiscal/fatura ao Inep, para ateste e pagamento. Sobre este valor poderão incidir as glosas previstas neste Termo de Referência, em decorrência dos eventos previstos no item 9.

9.5.2. Ressalta-se a eventualidade das multas previstas no item 9, em virtude do não atendimento aos Níveis Mínimos de Serviços.

9.5.3. Além do atendimento aos Níveis Mínimos de Serviços, deve-se observar ainda o disposto no art. 55, inc. XIII da Lei nº 8.666/93, é obrigação da CONTRATADA manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

9.5.4. O pagamento será efetuado, em moeda corrente nacional, por meio de emissão de Ordem Bancária, para crédito em conta corrente da CONTRATADA, até o 5º (quinto) dia útil mediante a apresentação de Nota Fiscal ou Fatura pela CONTRATADA, que deverá conter o detalhamento dos serviços executados, conforme disposto no art. 73 da Lei nº 8.666, de 1993, observado o disposto no art. 35 da IN nº 02, de 30/04/2008 e os seguintes procedimentos:

9.5.4.1. Ateste da Nota Fiscal apresentada;

9.5.4.2. Emissão do TERMO DE ACEITE DEFINITIVO – TAD, na forma e prazo preestabelecido, após verificação de conformidade do serviço recebido com as especificações constantes do Termo de Referência.

9.5.5. A Nota Fiscal ou Fatura deverá, obrigatoriamente, ser acompanhada da regularidade fiscal, constatada através de consulta "on-line" ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei 8.666/93.

9.5.6. A retenção ou glosa no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, ocorrerá quando a CONTRATADA:

9.5.6.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida para o objeto contratado;

9.5.6.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução contratual, ou utilizá-los com qualidade inferior à exigida neste Termo de Referência.

9.5.7. Nos casos em que obrigatórias, as Notas Fiscais deverão ser eletrônicas (Nfe) conforme disposições contidas no inciso I, Cláusula Segunda do Protocolo ICMS 42, de 03 de julho de 2009.

9.5.8. Deverão conter nas Notas Fiscais Eletrônicas os dados bancários do credor para emissão da (s) ordem (s) bancária (s) e as devidas retenções tributárias a serem feitas pela instituição conforme o artigo 64 Lei 9.430 de 27 de dezembro de 1996.

9.5.9. Caso a empresa seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - SIMPLES NACIONAL OU SUPER SIMPLES deverá apresentar a nota fiscal eletrônica, acompanhada do Anexo IV da Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, alterada pela Instrução Normativa RFB nº 1.244, de 30 de janeiro de 2012, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições.

9.5.10. Havendo erro na Nota Fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa ela será devolvida à CONTRATADA, e o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o Inep.

9.5.11. Havendo atraso de pagamento, provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido será acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$I = (TX/100)\ 365\ EM = I \times N \times VP, \text{ onde:}$$

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da Parcela em atraso.

9.5.12. Em cumprimento ao disposto no Art. 64, da Lei nº 9.430, de 27/12/96, Lei nº 9.718, de 27/11/98 e Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, alterada pela e Instrução Normativa RFB nº 1.244, de 30 de janeiro de 2012, a Coordenação-Geral de Orçamento, Finanças e Contabilidade (CGOFC) reterá na fonte o Imposto sobre a Renda da Pessoa Jurídica – IRPJ.

9.5.13. A Coordenação-Geral de Orçamento, Finanças e Contabilidade (CGOFC) também reterá, a contribuição sobre o lucro líquido, a Contribuição para a Seguridade Social – COFINS e a contribuição para o PIS/PASEP sobre os pagamentos que efetuar a CONTRATADA se esta não apresentar cópia do Termo de Opção ou Certificado de Isenção do IRPJ, nos termos da legislação vigente.

9.5.14. Antes de efetuar o pagamento será verificada a regularidade da CONTRATADA junto ao Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores – SICAF, mediante consulta "on-line", cujo documento será anexado ao processo de pagamento, ou na impossibilidade de acesso ao referido sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou a documentação mencionada no art. 29 da Lei 8.666/93 (art. 38, II da IN02/2008).

9.5.15. Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e ser submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa à mora.

9.6. **PROPRIEDADE, SIGILO E DEMAIS RESTRIÇÕES**

9.6.1. **Condições de Manutenção de Sigilo e Responsabilidade:**

9.6.1.1. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Inep a tais documentos.

9.6.1.2. A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese qualquer informação sobre a arquitetura, documentação, como dados trafegados, bases de dados, etc., ficando responsável juntamente com o Inep por manter a integridade dos dados, códigos e informações durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução contratual.

9.6.1.3. No ato da assinatura do contrato, o representante da CONTRATADA deverá assinar o TERMO DE COMPROMISSO e TERMO DE CIÊNCIA.

9.6.1.4. Também deverão assinar o de TERMO DE CIÊNCIA o Preposto da CONTRATADA e cada um dos profissionais técnicos, que venham desenvolver alguma atividade nas dependências do CONTRATANTE.

9.6.2. **Fiscalização:**

9.6.2.1. Independente dos sistemas de acompanhamento e supervisão exercidos diretamente pela CONTRATADA para os níveis de atendimento dos serviços contratados, o Inep, por meio da Diretoria de Tecnologia e Disseminação de Informações Educacionais - DTDIE, exercerá supervisão e acompanhamento da execução do contrato e dos serviços prestados, utilizando servidor(es) designado(s) para este fim.

9.6.2.2. Entre as diversas funções de acompanhamento e supervisão a serem exercidas pelo Inep, destacam-se: avaliação da qualidade dos serviços realizados e aceite dos serviços prestados.

9.6.2.3. Caberá aos Fiscais do Contrato, dentre outras atribuições, confeccionar e assinar o Termo de Aceite Provisório/Definitivo; avaliar a qualidade dos bens entregues; determinar providências necessárias ao regular e efetivo cumprimento contratual, bem como, verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento.

9.6.2.4. A presença do fiscal do Contrato não diminuirá a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades resultantes de imperfeições técnicas.

9.6.2.5. A CONTRATADA será a única e exclusiva responsável pela prestação dos serviços, sendo ao CONTRATANTE reservado o direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização contratual, mediante servidores designados para este fim.

9.6.2.6. A Administração, devidamente representada na forma legal, poderá rejeitar no todo ou em parte o objeto contratado, sem ônus para o Inep, se entregue ou executado em desacordo com as especificações estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos, bem como em Contrato e na Proposta Comercial.

9.6.2.7. A ação ou omissão total ou parcial da fiscalização do Inep, não eximirá a CONTRATADA de responsabilidade na execução do contrato.

9.6.3. **Garantias Contratuais:**

9.6.3.1. A CONTRATADA, como garantia para o cumprimento das obrigações assumidas, fornecerá ao Inep a importância equivalente a 5% (cinco por cento) do valor global atualizado do contrato, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da assinatura do Contrato, em uma das modalidades previstas no art. 56, § 1º, da Lei nº 8.666/93.

9.6.3.2. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07 (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

9.6.3.3. O valor da garantia permanecerá integral até o término da vigência do contrato. A reposição de seu valor, quando for o caso, será feita em até 72 (setenta e duas) horas, contadas da data de recebimento da notificação do Inep.

9.6.3.4. O valor da garantia reverterá, integralmente, em favor do Inep, ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão contratual por culpa da CONTRATADA, sem prejuízo das perdas e danos porventura verificados.

9.6.3.5. O Inep poderá utilizar o valor da garantia prestada para descontar os valores referentes a eventuais multas moratórias e/ou punitivas aplicadas à CONTRATADA, bem como nos casos decorrentes de inadimplemento contratual, e de indenização por danos causados ao Patrimônio da União ou de terceiros, ocorridos nas suas dependências.

9.6.3.6. A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após o término da vigência ou rescisão do contrato, desde que não haja pendências, isto é, somente após o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, na execução do objeto deste CONTRATO.

9.6.4. **Vigência e prazo para assinatura do contrato:**

9.6.4.1. O prazo para assinatura do contrato será de até 10 (dez) dias, contados a partir da data de convocação pelo Inep, podendo ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela parte e desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo Órgão.

9.6.4.2. Visando à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, o contrato de prestação de serviços terá vigência de 12 (doze) meses, prorrogáveis por iguais e sucessivos períodos, limitada a sessenta meses, conforme previsto no inciso II do art. 57, da Lei nº 8.666/1993.

9.6.5. **Transição Inicial do Contrato:**

9.6.5.1. A transição inicial do contrato deverá seguir o modelo especificado no Plano de Inserção elaborado pelo Inep, e o disposto no art. 25, inciso I da Instrução Normativa Nº 04/2014-SLTI/MPOG e é o momento em que a CONTRATADA assume a responsabilidade, de forma gradual, pelos serviços prestados pela(s) fornecedora(s) anterior(es) de serviços, quando for o caso, preparando-se para o início efetivo da operação.

9.6.5.2. Será realizada uma reunião inicial de alinhamento, no prazo de até 2 (dois) dias úteis após a assinatura do contrato conforme agendamento efetuado pelo GESTOR DO CONTRATO, com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no CONTRATO, EDITAL e SEUS ANEXOS, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

9.6.5.3. O objetivo da Transição inicial é transferir os serviços para a CONTRATADA, com o mínimo de impacto possível aos usuários de TI.

9.6.5.4. A transição da operação dos serviços para a CONTRATADA deverá estar concluída em no máximo 90 (noventa) dias, contados a partir da data da aprovação do PROJETO DE TRANSIÇÃO INICIAL.

9.6.5.5. A CONTRATADA, quando da assinatura do contrato, deverá apresentar o PROJETO DE TRANSIÇÃO INICIAL informando como será realizada a transição dos serviços.

9.6.5.6. O PROJETO DE TRANSIÇÃO INICIAL deverá conter no mínimo:

a) Declaração de escopo.

b) Cronograma de atividades.

c) Principais entregas do projeto.

d) Declaração de papéis e responsabilidades.

e) Metodologia de acompanhamento.

f) Critérios para aceite da transferência dos serviços.

9.6.5.7. A CONTRATANTE realizará uma avaliação formal do PROJETO DE TRANSIÇÃO INICIAL, podendo então solicitar alterações nos itens que julgar necessário.

9.6.5.8. Durante todo o período de transição, os analistas da CONTRATANTE serão responsáveis pela comunicação com os usuários de TI afetados, devendo enviar, quando necessário, boletins de notícias e orientações.

9.6.5.9. A CONTRATADA deverá analisar, em conjunto com a CONTRATANTE, a possibilidade de transferência integral ou parcial dos dados do CMDB (Configuration Management Database) da solução existente para a solução de gestão de SERVICE DESK a ser utilizada.

9.6.5.10. A CONTRATADA deverá analisar, em conjunto com a CONTRATANTE, a possibilidade de automatizar os registros de incidente na ferramenta de Service Desk a ser utilizada, quando a solução de monitoramento existente alertar sobre nível de uso elevado de recursos ou indisponibilidades.

9.6.5.11. Caso a CONTRATANTE verifique e ateste a possibilidade técnica da transferência e automatização descritas acima, a CONTRATADA deverá incluir estes procedimentos no PROJETO DE TRANSIÇÃO INICIAL e executá-los.

9.6.5.12. É responsabilidade da CONTRATADA apresentar as informações recebidas durante o repasse para todos os demais integrantes de sua equipe que irão executar os serviços objeto desta licitação.

9.6.6. **Planejamento de Capacidade:**

9.6.6.1. A CONTRATADA terá o prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato, para elaborar um ESTUDO DE CAPACIDADE do ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

9.6.6.2. Este ESTUDO DE CAPACIDADE deverá contemplar a análise do ambiente tecnológico atual e, se necessário, gerar recomendações para ajustes técnicos que permitam uma melhor adaptação dos softwares e serviços que compõem a solução oferecida pela CONTRATADA.

9.6.6.3. O ESTUDO DE CAPACIDADE deverá contemplar no mínimo:

a) Avaliação de requisitos de hardware e software dos equipamentos que serão suportados pelo SERVICE DESK.

b) Avaliação dos links de comunicação para atendimento remoto aos usuários.

c) Avaliação das instalações, físicas, elétricas, cabeamento e rede das localizações de atendimento.

9.6.6.4. Como produto final do ESTUDO DE CAPACIDADE, deverá ser entregue a CONTRATANTE um relatório de diagnóstico e recomendações para adaptação do seu ambiente tecnológico.

9.6.6.5. A CONTRATANTE, por sua vez, irá viabilizar os ajustes necessários, ou, em acordo com a CONTRATADA, irá aceitar as limitações existentes ajustando os acordos de nível de serviço quando aplicável.

9.6.7. **Transferência ao Final do Contrato:**

9.6.7.1. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE em até 60 (sessenta) dias consecutivos antes da finalização do contrato.

9.6.7.2. Para isto, um PLANO DE TRANSIÇÃO FINAL, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição deverá ser entregue a CONTRATANTE, 06 (seis) meses antes do vencimento do contrato.

9.6.7.3. Após a entrega do PLANO DE TRANSIÇÃO FINAL pela CONTRATADA, a CONTRATANTE analisará o plano em no máximo 30 (trinta) dias úteis, notificando a CONTRATADA dos possíveis ajustes que se fizerem necessários, reabrindo um prazo de 10 (dez) dias úteis para realização dos ajustes.

9.6.7.4. No PLANO DE TRANSIÇÃO FINAL deverão estar identificados todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, a data de início da transição, o período de tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.

9.6.7.5. O PLANO DE TRANSIÇÃO FINAL deverá prever o fornecimento de todas as informações contidas no CMDB (Configuration Management Database) da solução de gestão de SERVICE DESK utilizada pela CONTRATADA para a CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá fornecer as informações nos formatos definidos no presente Termo de Referência.

9.6.7.6. Após o fornecimento das informações e o devido ateste da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apagar o CMDB original utilizado pela solução de gestão de SERVICE DESK e qualquer cópia de segurança porventura existente.

9.6.7.7. As informações existentes no CMDB da solução de gestão de SERVICE DESK utilizada são de propriedade da CONTRATANTE. A CONTRATADA não poderá, em hipótese alguma, utilizar ou manter estas informações após o fim do contrato.

9.6.7.8. Caso, em qualquer tempo, a CONTRATADA utilize as informações que custodia de outra forma que não as necessárias ao atendimento dos serviços descritos no presente Termo de Referência estará sujeita a sanções cíveis e penais conforme a legislação vigente.

9.6.7.9. Todos os recursos materiais, ou não, de propriedade do Inep, utilizados para a execução do objeto, deverão ser restituídos pela CONTRATADA ao término do contrato.

9.6.7.10. Todos os perfis de acesso a sistemas e serviços cadastrados a favor dos funcionários da CONTRATADA para fins de execução do objeto, deverão ao término da relação contratual ser revogado pela administração, cabendo ao Gestor do Contrato tomar as medidas necessárias junto a área competente

9.6.7.11. Todos os perfis de acesso a sistemas e serviços cadastrados a favor dos funcionários da CONTRATADA para fins de execução do objeto, deverão ao término da relação contratual ser revogado pela administração, cabendo ao Gestor do Contrato tomar as medidas necessárias junto a área competente.

9.6.7.12. Ao Gestor e Fiscal(s) de Contrato (Inep), deverá ser entregue pela CONTRATADA toda a documentação técnica produzida para a efetiva transferência de tecnologia.

9.6.7.13. Deverá ser realizada uma reunião de alinhamento final com o objetivo de identificar todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como para: a apresentação do relatório da situação de cada uma das Ordens de Serviço relacionadas à projetos de infraestrutura de Tecnologia a Informação, prova da realização da transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas e disponibilização

de toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, a serem disponibilizadas ao CONTRATANTE ou empresa por ela designada, em até 08 (oito) dias anteriores a finalização do contrato

9.6.7.14. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de CONTRATO, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas Sanções Administrativas aplicáveis.

9.6.7.15. Durante o tempo requerido para executar a "Transferência ao Final do Contrato", a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço adicional que necessite dedicar à tarefa de completar a transição, sem ônus para a CONTRATANTE.

9.6.7.16. Por esforço adicional entende-se o treinamento nas tarefas, pesquisas, transferência de conhecimento, entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE e/ou empresa por ele designada, documentação ou qualquer outro esforço vinculado à tarefa de transição.

9.6.8. **Definições para a entrega das informações do CMDB:**

9.6.8.1. Um CMDB (Configuration Management Database) pode ser descrito como um banco de dados que contém todos os detalhes relevantes de cada item de configuração (IC) e detalhes dos relacionamentos entre estes itens. Um item de configuração (IC) é qualquer componente que necessite ser administrado para que um determinado serviço de TI possa ser entregue.

9.6.8.2. No PLANO DE TRANSIÇÃO FINAL, a CONTRATADA deverá prover um modelo/serviço viável para exportação das informações armazenadas no CMDB da sua solução de gestão de SERVICE DESK para o CMDB indicado pelo Inep, utilizando para isto o padrão aberto CMDBF (Configuration Management Database Federation). As especificações devem respeitar o proposto pela DTMF (Distributed Management Task Force) em sua versão 1.0.1, publicada em 22/04/2010, ou definição posterior.

9.6.8.3. Opcionalmente, a critério do Inep, a CONTRATADA poderá exportar as informações do CMDB e seus relacionamentos para uma base de dados XML e/ou para um banco de dados compatível com Oracle (versão 11g ou posterior), PostgreSQL ou Microsoft SQL Server. Neste caso, todas as estruturas necessárias para identificar, consultar e manipular as informações devem ser devidamente documentadas, tais como: modelo entidade-relacionamento, diagrama entidade-relacionamento, dicionário de dados, XSD (XML Schema Definition), entre outros.

9.6.9. **Transferência de Tecnologia:**

9.6.9.1. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos do Inep ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços (se for o caso).

9.6.9.2. A transferência do conhecimento produzido durante a execução do contrato será implementada através do relacionamento interpessoal entre os servidores do Inep e os profissionais da contratada, e pelo registro e compartilhamento de informações e documentos no repositório do software utilizado pelo Inep para o controle de versões.

9.7. **MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO**

9.7.1. **Relatórios de Execução dos Serviços Prestados:**

9.7.1.1. Conjunto de relatórios elaborados mensalmente pela CONTRATADA e encaminhado via Ofício ao GESTOR DO CONTRATO. Este documento deve respeitar o disposto no subitem nº 9.7.6 deste Termo de Referência.

9.7.1.2. A CONTRATANTE possui ampla liberdade de contestar os dados informados no RELATÓRIO DE ORDENS DE SERVIÇOS ACEITAS, podendo solicitar correções no mesmo, caso identifique que as informações apresentadas estejam incorretas.

9.7.1.3. Após a análise e aprovação deste relatório a CONTRATANTE deverá emitir o documento "Autorização para Faturamento", descrito no subitem nº 9.7.4 deste TERMO DE REFERÊNCIA.

9.7.2. **Relatório de Avaliação Mensal:**

9.7.2.1. Relatório elaborado mensalmente pela CONTRATANTE, após a análise e aprovação do RELATÓRIO DE ORDENS DE SERVIÇOS ACEITAS, e encaminhado ao PREPOSTO da CONTRATADA. Este documento deverá seguir o disposto no subitem nº 9.3 – Metodologia de Avaliação.

9.7.3. **Defesa ao Relatório de Avaliação Mensal:**

9.7.3.1. Relatório opcional elaborado pela CONTRATADA e encaminhado via Ofício ao GESTOR DO CONTRATO. Este documento possui as ponderações da CONTRATADA no que tange à perda de pontos que resultaram na NMA descrita no Relatório de Avaliação Mensal.

9.7.4. **Autorização para Faturamento:**

9.7.4.1. Autorização emitida pelo GESTOR DO CONTRATO ao PREPOSTO/LÍDER TÉCNICO da CONTRATADA. Este documento contém a autorização para que a CONTRATADA possa efetuar o faturamento.

9.7.5. **Relatório Técnico de Serviços**

9.7.5.1. Relatório em que a CONTRATADA descreve sucintamente as atividades executadas durante a execução de suas atividades, sendo obrigatório para que uma Ordem de Serviço de Assistência Técnica Operacional on site seja aceita. O mesmo pode incluir outros tipos de documentação. Técnico de Serviços

9.7.6. **Ofícios de Comunicação:**

9.7.6.1. Ofícios elaborados, por demanda, pela CONTRATANTE para avisar à CONTRATADA, ou vice-versa, de alguma mudança como endereços, telefone de contato ou qualquer informação importante referente aos aspectos legais ou administrativos.

9.7.7. **Ordem de Serviço:**

9.7.7.1. Ordem de Serviço elaborada, por demanda, pela CONTRATANTE e encaminhada via sistema eletrônico, ou por outro meio devidamente acertado na Reunião Inicial, com a função de demandar serviços vinculados ao objeto deste TERMO DE REFERÊNCIA.

9.7.8. **Diversos:**

9.7.8.1. E-mails elaborados, por demanda, pela CONTRATANTE para avisar à CONTRATADA, ou vice-versa, de qualquer informação importante referente aos aspectos técnicos ou operacionais.

9.7.8.2. Tickets, chamados, requisições e eventos gerados pelas ferramentas computacionais originados e/ou gerenciados pelas soluções automatizadas utilizadas durante a execução contratual

10. **ESTIMATIVA DE PREÇO**

Para a composição da estimativa de preços para esta contratação, foi realizada uma pesquisa de preços com **7** empresas, porém somente **4** empresas encaminharam suas propostas de preços, tendo sido obtido o valor total médio de **R$ 13.748.939,15 (treze milhões setecentos e quarenta e oito mil novecentos e trinta e nove reais e quinze centavos)** a ser despendido pela Administração na contratação do objeto especificado, sendo **R$ 12.337.115,73 (doze milhões trezentos e trinta e sete mil cento e quinze reais e setenta e três centavos)** para o grupo 1 e **R$ 1.411.823,42 (hum milhão quatrocentos e onze mil oitocentos e vinte e três reais e quarenta e dois centavos**) para o item 14, conforme tabela abaixo.

ITEM	UNIDADE	QUANTIDADE INEP	QUANTIDADE HU-UFGD	Valor Estimado Unitário	Valor Estimado Total
1	SERVIÇO	1	1	R$ 620.077,18	R$ 1.240.154,36
2	SERVIÇO	1	1	R$ 1.230.751,16	R$ 2.461.502,31
3	SERVIÇO	1	0	R$ 1.733.300,73	R$ 1.733.300,73
4	SERVIÇO	1	0	R$ 572.546,70	R$ 572.546,70
5	SERVIÇO	1	0	R$ 470.234,91	R$ 470.234,91
6	SERVIÇO	1	0	R$ 875.299,17	R$ 875.299,17
7	SERVIÇO	1	0	R$ 576.833,08	R$ 576.833,08
8	SERVIÇO	1	0	R$ 987.487,19	R$ 987.487,19
9	SERVIÇO	1	0	R$ 514.188,28	R$ 514.188,28
10	SERVIÇO	1	0	R$ 725.250,99	R$ 725.250,99
11	SERVIÇO	1	0	R$ 898.591,62	R$ 898.591,62
12	SERVIÇO	1	0	R$ 476.188,90	R$ 476.188,90
13	HST	3000	0	R$ 805.537,50	R$ 805.537,50
TOTAL GRUPO 1 =				**R$ 10.486.287,40**	**R$ 12.337.115,73**
14	SERVIÇO	1	0	R$ 1.411.823,42	R$ 1.411.823,42
VALOR MÉDIO GRUPO 1 + VALOR MÉDIO ITEM 14 =				**R$ 11.898.110,81**	**R$ 13.748.939,15**

10.1. **CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO FÍSICO-FINANCEIRA**

10.1.1. Trata-se de serviços SEM DEDICAÇÃO DE EXCLUSIVIDADE, pelo período de 12 (doze) meses por meio de celebração de Contrato Administrativo.

10.1.2. O pagamento ao serviço contratado será como aposto no subitem 9.5, em observância a forma e condições definidas neste Termo de Referência.

11. **ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

Subação: Informática - Valor: **R$ 11.898.110,81**

Itens do Objeto	Fonte/ Programa/ Ação
1 a 14	112 / 2109 / 2000

12. **SANÇÕES APLICÁVEIS**

12.1. **OBSERVAÇÕES GERAIS**

12.1.1. A LICITANTE que convocada dentro do prazo de validade de sua proposta não celebrar o CONTRATO, deixar de entregar documentação exigida para o certame ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do CONTRATO, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, fica impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e será descredenciada no Sistema de Cadastramento de Fornecedores - SICAF, a que se refere o inciso XIV do art. 4° da Lei n°. 10.520/2002, pelo prazo de 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste TERMO DE REFERÊNCIA e/ou no CONTRATO e das demais cominações legais.

12.1.2. Com exceção das glosas, todas as sanções serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e, no caso de suspensão de licitar, o licitante deverá ser descredenciado por igual período, sem prejuízo das multas previstas no Edital e das demais cominações legais.

12.1.3. Se, ao término do contrato, após o pagamento da última fatura, ainda houver penalidade financeira a aplicar, o valor de tal penalidade será descontado da garantia contratual.

12.2. **SANÇÕES POR OCORRÊNCIA**

12.2.1. Os Indicadores para aplicação de sanções administrativas cometidas pela CONTRATADA na prestação dos serviços, garantida a ampla defesa, terão como base os níveis relacionados na tabela abaixo, a qual servirá como referência para a área administrativa:

Níveis de Sanções Administrativas	
Nível	**Correspondência**
1	Advertência escrita
2	Glosa de 0,3% sobre o valor a ser pago no mês da ocorrência
3	Glosa de 0,5% sobre o valor a ser pago no mês da ocorrência
4	Glosa de 1% sobre o valor a ser pago no mês da ocorrência
5	Glosa de 2% sobre o valor a ser pago no mês da ocorrência
6	Glosa de 3% sobre o valor a ser pago no mês da ocorrência
7	Glosa de 4% sobre o valor a ser pago no mês da ocorrência
8	Glosa de 5% sobre o valor a ser pago no mês da ocorrência
9	Glosa de 10% sobre o valor a ser pago no mês da ocorrência
10	Glosa de 10% sobre o valor do Contrato

12.2.2. As Glosas nos pagamentos, a que se sujeita a CONTRATADA, terão como referência a tabela abaixo:

Referência para as Sanções Administrativas		
Descrição	**Referência**	**Nível**
Permitir a presença de empregado sem crachá nos locais onde há prestação de serviço.	Por Ocorrência	1
Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, que sejam justificados e aceitos pelo Inep, os serviços solicitados.	Por Ocorrência	9
Manter empregado, que mantêm relacionamento direto com o Inep tais como Preposto, Responsável Técnico e outros, sem qualificação para executar os serviços contratados	Por Ocorrência	3
Não substituir, imediatamente, o profissional que seja considerado inapto para os serviços a serem prestados, seja por incapacidade técnica, atitude inconveniente, falta de urbanidade ou que venha a transgredir as normas disciplinares do Inep.	Por Ocorrência	2
Não zelar pelas instalações do Inep	Por Ocorrência	4
Na hipótese de rescisão contratual por inexecução total ou parcial do Contrato.	Por Ocorrência	10
Não apresentar documentação exigida da empresa ou dos profissionais.	Por Ocorrência	1
Deixar de prestar quaisquer informações solicitadas no prazo estipulado.	Por Ocorrência	8
Deixar de realizar transferência dos conhecimentos empregados na realização dos serviços contratados.	Por Ocorrência	7
Deixar de realizar transição plena do contrato, com total transferência de conhecimento.	Por Ocorrência	6
Quebra de sigilo (publicação integral ou parcial de documentos, especificação técnica ou qualquer outro artefato de propriedade do Inep).	Por Ocorrência	9
Atraso na adaptação a processos de trabalho, tecnologias, sistemas ou procedimentos.	Por Ocorrência	5

12.2.3. Tais sanções serão aplicadas sem prejuízo das Sanções por Nível de Serviço, descritas no subitem nº 12.3 deste TERMO DE REFERÊNCIA, quando couber, e sem prejuízo de qualquer ação jurídica cabível resultante.

12.3. **SANÇÕES POR NÍVEL DE SERVIÇO**

12.3.1. **Especificamente para o serviço de suporte técnico, descrito no subitem 3.2.1 deste Termo de Referência:**

12.3.1.1. Ao final de cada mês, o Inep avaliará o cumprimento, pela Contratada, dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) definidos no subitem 3.2.1 deste Termo de Referência.

12.3.1.2. Caso haja descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço, por problemas alheios ao Inep, e se as justificativas apresentadas pela Contratada forem consideradas insuficientes pelo Inep, será aplicado desconto à fatura mensal do serviço de atualização de licenças e suporte técnico.

12.3.1.3. O desconto será limitado a 20% (vinte por cento) do valor mensal do serviço e será calculado cumulativamente da seguinte maneira:

a) Haverá aplicação de desconto de 0,1% (um décimo por cento) para cada 1% (um por cento) abaixo do nível mínimo de serviço exigido, para cada nível de severidade.

b) Assim, por exemplo, se em um determinado mês a Contratada apresentar os indicadores abaixo dos Níveis Mínimos de Serviço, o desconto será calculado como segue:

NMS	Indicador Aferido	Desconto
90%	80% das solicitações atendidas no prazo.	1% do valor mensal do serviço (10 x 0,1%)
100%	90% das solicitações atendidas no prazo.	1% do valor mensal do serviço (10 x 0,1%)
90%	75% das solicitações atendidas no prazo.	1% do valor mensal do serviço (15 x 0,1%)
95%	85% das solicitações atendidas no prazo.	1% do valor mensal do serviço (10 x 0,1%)
	Total:	4% do valor mensal do serviço

12.3.2. **Especificamente para o serviço de SUSTENTAÇÃO (N3), descrito no item 3.2.3 A 3.2.11.**

12.3.2.1. Mensalmente, de acordo com a Nota Mensal de Avaliação (NMA) obtida, e garantida prévia defesa à CONTRATADA, o Inep aplicará as seguintes penalidades à CONTRATADA:

12.3.2.1.1 Sempre que a NMA for REGULAR – a CONTRATADA receberá uma advertência escrita;

12.3.2.1.2 Sempre que a NMA for RUIM – a CONTRATADA receberá uma advertência e glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor faturado do mês referente à NMA que gerou a multa;

12.3.2.1.3 Sempre que a NMA for PÉSSIMO – a CONTRATADA receberá multa de 10% (dez por cento) sobre o valor faturado do mês referente à NMA que gerou a multa;

12.3.2.1.4 Quando a CONTRATADA receber quatro multas no decorrer de um ano, estará caracterizada a inexecução contratual, ensejando a sua rescisão.

12.3.2.2. As deduções de valores relativos a multas e glosas deverão, preferencialmente, ser efetuadas na fatura do mês subsequente à apuração da NMA que motivou a aplicação da penalidade financeira.

12.3.2.3. Tais sanções serão aplicadas sem prejuízo das Sanções por Ocorrência, descritas no subitem nº 12.2 deste TERMO DE REFERÊNCIA.

13. **CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

13.1. **PROPOSTA TÉCNICA**

13.1.1. A proposta deverá ser apresentada contendo no mínimo:

13.1.1.1. Especificação clara e completa do objeto oferecido, obedecida preferencialmente a mesma ordem constante no Termo de Referência, devendo conter o detalhamento de todas as características dos serviços ofertados, assim como a especificação da garantia dos serviços e dos prazos de execução.

13.1.1.2. PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS que contenha as especificações detalhadas dos serviços, conforme modelo disponibilizado como um dos anexos deste Termo de Referência, em moeda corrente nacional, expresso em algarismos e por extenso nos valores unitários e totais do equipamento e/ou serviços ofertados.

13.1.1.3. Especificamente e obrigatoriamente para o item 1, descrito no subitem 3.1.1 deste Termo de Referência:

13.1.1.3.1 A Proposta de Preço deverá consignar, expressamente, os valores individuais e totais de cada serviço nos quais já estarão incluídos todos os tributos, inclusive contribuições fiscais e parafiscais, mão-de-obra (encargos sociais e trabalhistas, etc.), ferramentas, acessórios, instalações, utensílios, transporte, acondicionamento, e quaisquer outros custos que poderão advir até o integral cumprimento do Contrato, conforme modelo constante na documentação deste pregão eletrônico.

13.1.1.4. Prazo de validade mínima da proposta que deverá ser de 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

13.1.1.5. Declaração expressa de que os preços contidos na proposta incluem todos os custos, despesas e encargos (impostos, taxas, fretes, mão-de-obra, entrega e outros insumos que os compõe), nada sendo lícito pleitear ao Inep posteriormente a esse título

13.1.1.6. A razão social, o CNPJ, colocando o número do Edital do Pregão, dia e hora de abertura, endereço completo, o número do telefone, fax e e-mail, bem como, o número de sua conta corrente, o nome do Banco e a respectiva Agência onde deseja receber seus créditos, não sendo fator de desclassificação o descumprimento deste item.

13.1.1.7. Apresentar quaisquer outras informações afins que julgar necessárias ou convenientes, não sendo fator de desclassificação o descumprimento deste item.

13.1.1.8. As empresas licitantes deverão apresentar, juntamente com a Proposta de Preços, o Atestado de Vistoria devidamente preenchido e assinado pela DTDIE, afirmando que a licitante visitou as dependências do Inep, onde serão prestados os serviços, tomando conhecimento de todos os aspectos que possam influir direta ou indiretamente na execução dos mesmos.

13.1.2. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta enviada de acordo com o modelo do Anexo IX – Modelo de Proposta de Preços do presente Termo de Referência, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, para efeito de comprovação de sua exequibilidade.

13.1.3. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem as exigências do presente Termo de Referência e as do respectivo Edital/Contrato, ou que sejam omissas ou apresentem irregularidades insanáveis.

13.1.4. Não serão aceitos preços irrisórios ou inexequíveis, cabendo à Contratante a faculdade de promover verificações ou diligências necessárias, objetivando comprovar a regularidade da cotação ofertada.

13.1.5. Se todas as propostas forem desclassificadas ou todas as licitantes inabilitadas, a Contratante poderá fixar prazo, nos termos do art. 48, §3º da Lei nº 8.666/93, para apresentação de nova proposta ou nova documentação, isenta das causas da desclassificação ou inabilitação.

13.1.6. As quantidades estimadas de cada elemento estão no modelo da planilha de preços, no Anexo IX – Modelo de Proposta de Preços.

13.1.7. A proposta de preço ajustada ao valor do lance vencedor ou negociado, deve ser apresentada pela empresa Licitante, seguindo o formato definido no Anexo IX – Modelo de Proposta de Preços.

13.1.8. O valor total da proposta deve ser igual ou inferior ao valor do lance vencedor ou negociado;

13.1.9. Os valores dos itens componentes da proposta devem ser ajustados de tal forma que não sejam superiores ao valor total geral.

13.1.10. A licitante deverá, na forma expressa do sistema eletrônico, consignar o valor unitário e global do bem/serviço, assim como a descrição do produto/serviço, indicando todas as referências que claramente o identifiquem para efeito de conferência, observado modelo de Planilha de Formação de Preços constante deste Termo.

13.1.11. A licitante deverá apresentar junto a proposta de preços todos os documentos (declarações, catálogos de produtos/serviços, especificações técnicas, entre outros) que comprovem à Administração o atendimento de todas as características e condições estabelecidas neste Termo (a exigência aplica-se ao grupo 1 e ao item 14 no que couber), bem como os arquivos e a informação detalhada em cada um dos manuais com indicação de página e item que comprove cada uma das características exigidas nas ferramentas a serem utilizadas pela Contratada.

13.1.12. Apresentar junto à proposta Declaração de que todos os profissionais envolvidos na execução das atividades serão tecnicamente habilitados conforme exigência editalíssima, (a exigência aplica-se ao grupo 1 e ao item 14).

13.1.13. A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte do licitante, de todas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

13.2. **HABILITAÇÃO**

13.2.1. Os licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF no nível da **Qualificação Econômico-Financeira**, conforme Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010, deverão apresentar a seguinte documentação:

13.2.1.1. certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

13.2.1.2. balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

a) no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

13.2.1.3. comprovação da situação financeira da empresa será constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), resultantes da aplicação das fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

13.2.1.4. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação ou item pertinente.

13.2.2. A licitante confirmará a **qualificação técnica**, nos termos do Art. 30, § 1º, da Lei 8.666/93, desde que comprove aptidão pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto licitado, por meio da apresentação dos seguintes documentos:

13.2.2.1. **Para o Grupo 1:**

13.2.2.2. Atestado(s) de Capacidade Técnica (ACT) em nome da licitante, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove fornecimento compatível com a solução de TI constante deste Termo de Referência, conforme características e prazos exigidos, e de modo a atender aos seguintes requisitos:

I - Ter prestado os serviços de suporte técnico remoto e presencial através de central de serviços (1º Nível e 2º Nível) a usuários de TIC, em conformidade com as melhores práticas da ITIL V3, para um ambiente com no mínimo 400 (quatrocentos) usuários, em um único ambiente tecnológico, de um mesmo tomador de serviços devendo essas informações constarem em um único atestado de capacidade técnica ou, em mais de um atestado de capacidade técnica, desde que em período simultâneo igual ou superior a 12 meses:

a) Serviços de atendimento a usuários através de scripts e alimentação de base de conhecimento para os serviços de infraestrutura com no mínimo 6.000 (cinco mil) chamados por ano;

b) Serviços de suporte remoto e presencial através de central de serviços visando a solução de dúvidas, incidentes e problemas de software e hardware;

c) Prestação de serviços de acordo com as melhores práticas da biblioteca ITIL V3 e ABNT NBR ISSO/IEC 27001 e 270002;

d) Utilização de ferramenta de gestão de serviços de TI (ITSM), a qual será implantada no Inep junto a esta contratação, em conformidade com as melhores práticas da ITIL V3 para no mínimo 06 (seis) disciplinas ITIL, sendo imprescindíveis 03 (três) das disciplinas abaixo: Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Cumprimento de Requisição e Gerenciamento de Nível de Serviço.

II - Serviços de monitoramento de infraestrutura, com regime de atendimento 24x7 (24 horas por dia, em todos os dias da semana), para um único ambiente de TI com pelo menos 400 (quatrocentos) servidores virtuais; 34 (trinta e quatro) ativos de rede (switch/router), links WAN e 400 (quatrocentos) usuários de rede, em um único atestado de capacidade técnica ou, em mais de um atestado de capacidade técnica, desde que em período simultâneo igual ou superior a 12 (doze) meses, contemplando as seguintes atividades e volumes:

a) Serviços de suporte a redes e infraestrutura com nível mínimo de serviço exigido superior a 95%;

b) Monitoramento de Bancos de dados em regime 24x7 (24 horas por dia e os 7 dias da semana), tendo atuado na sustentação mínima dos produtos utilizados na infraestrutura do Inep: Oracle 11 (ou superior), Microsoft SQL Server, PostgreSQL 9.x (ou superior) ou MySQL 5.6 (ou superior), sendo ao menos um desses produtos em cluster;

c) Monitoramento de ambiente com Firewall, balanceadores de carga F5 e gateway de e-mail;

d) Monitoramento de ambiente com Sistemas Operacionais Linux RedHat 6.x (ou superior), Linux SUSE 11 (ou superior) e Microsoft Windows 2008 (ou superior);

e) Monitoramento de ambiente virtual com VMware 5.x (ou superior) e Hiper-V.;

f) Monitoramento de ambiente com servidores de aplicações e servidores web JBOSS 7.x (ou superior), Tomcat 6.x (ou superior), IIS 10 e Apache 2.4, tendo no mínimo 300 (trezentas) URLs de acesso público ou privado monitorados em regime 24x7;

g) Monitoramento de ambiente com equipamentos de storage High End NetApp ou Hitachi em modo NAS ou SAN;

h) Serviço de monitoramento a infraestrutura de TI mensurado em, no mínimo 10.000 (dez mil horas).

III - Serviços de sustentação a infraestrutura de TI compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional do contratante (hardware, software e serviços), em um atestado de capacidade técnico único ou, em mais de um atestado de capacidade técnica, desde que em período simultâneo igual ou superior a 12 meses, contemplando as seguintes atividades e volumes:

a) 400 (Quatrocentas estações de trabalho, entre desktops e notebooks, configurados com sistema operacional Windows 7 ou superior;

b) Ao menos 1 CPD, com no mínimo 16 racks, 60 servidores físicos e 400 servidores virtuais com sistema virtual VMWARE e Hyper, com ambientes em cluster;

c) 100 (cem) ativos de rede entre switches, roteadores e access points;

d) Sistema de armazenamento de alto desempenho (Storage High End) com no mínimo 200 (duzentos) Terabytes;

e) Ambiente com no mínimo 3 (três) dos seguintes sistemas operacionais: RedHat, CentOS, Debian, Oracle Linux, SUSE e Windows;

f) Ambiente com no mínimo 2 (dois) dos seguintes fabricantes de roteadores: CISCO, 3Com e HP;

g) Ambiente com no mínimo 3 (três) das seguintes soluções de bancos de dados: Oracle, PostgreSQL, MySQL ou MS SQL Server e configuradas em cluster, com alta disponibilidade e tolerância a falhas;

h) Ambiente com no mínimo 4 (quatro) dos seguintes serviços e soluções: JBoss, Weblogic, Puppet, Joomla!, Liferay, Moodle, Apache, Tomcat, NGinx, Lighttpd, IIS;

i) Ambiente com serviço de correio eletrônico Microsoft Exchange Server com no mínimo 600 (seiscentas) contas;

j) Ambiente com equipamentos Firewall Checkpoint Configurados em cluster e alta disponibilidade;

k) Prestação de serviços mínima de 34.000 (trinta e quatro mil) horas de serviços técnicos de suporte e sustentação de ambientes de TIC por ano.

13.2.2.3. **Para o Item 14:**

13.2.2.4. Atestado(s) de Capacidade Técnica (ACT) em nome da licitante, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove fornecimento compatível com a solução de TI constante deste Termo de Referência, conforme características e prazos exigidos, e de modo a atender aos seguintes requisitos:

I - Experiência em desenhar, auditar, avaliar maturidade e criar fluxos operacionais de, no mínimo, 06 (seis) disciplinas ITIL, sendo imprescindíveis 03 (três) das disciplinas abaixo: Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Cumprimento de Requisição e Gerenciamento de Nível de Serviço, em ambientes com a seguinte configuração:

a) Serviços de atendimento a usuários através de scripts e alimentação de base de conhecimento para os serviços de infraestrutura com no mínimo 10.000 (dez mil) chamados por ano;

b) Serviços de suporte remoto e presencial através de central de serviços visando a solução de dúvidas, incidentes e problemas de software e hardware;

c) Prestação de serviços de acordo com as melhores práticas da biblioteca ITIL V3 e ABNT NBR ISSO/IEC 27001 e 270002;

d) Utilização de ferramenta de gestão de serviços de TI (ITSM) em conformidade com as melhores práticas da ITIL V3 para no mínimo 06 (seis) disciplinas ITIL, sendo imprescindíveis 03 (três) das disciplinas abaixo: Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Cumprimento de Requisição e Gerenciamento de Nível de Serviço.

e) Serviços de suporte a redes e infraestrutura com nível mínimo de serviço exigido superior a 95%;

f) Monitoramento de Bancos de dados em regime 24x7 (24 horas por dia e os 7 dias da semana), tendo atuado na sustentação mínima dos produtos utilizados na infraestrutura do Inep: Oracle 11 (ou superior), Microsoft SQL Server, PostgreSQL 9.x (ou superior) ou MySQL 5.6 (ou superior), sendo ao menos um desses produtos em cluster.

g) Monitoramento de ambiente com Firewall, balanceadores de carga F5 e gateway de e-mail;

h) Monitoramento de ambiente com Sistemas Operacionais Linux RedHat6.x (ou superior), Linux SUSE 11 (ou superior) e Microsoft Windows 2008 (ou superior).

i) Monitoramento de ambiente virtual com VMware 5.x (ou superior) e Hiper-V.;

j) Monitoramento de ambiente com servidores de aplicações e servidores web JBOSS 7.x (ou superior), Tomcat 6.x (ou superior), IIS 10 e Apache 2.4, tendo no mínimo 300 (trezentas) URLs de acesso público ou privado monitorados em regime 24x7;

k) Monitoramento de ambiente com equipamentos de storage High End NetApp ou Hitachi em modo NAS ou SAN;

l) Serviço de monitoramento a infraestrutura de TI mensurado em, no mínimo 10.000 (dez mil horas);

m) 400 (Quatrocentas estações de trabalho, entre desktops e notebooks, configurados com sistema operacional Windows 7 ou superior;

n) Ao menos 1 CPD, com no mínimo 16 racks, 60 servidores físicos e 400 servidores virtuais com sistema virtual VMWARE e Hyper, com ambientes em cluster;

o) 100 (cem) ativos de rede entre switches, roteadores e access points;

p) Sistema de armazenamento de alto desempenho (Storage High End) com no mínimo 200 (duzentos) Terabytes;

q) Ambiente com no mínimo 3 dos seguintes sistemas operacionais: RedHat, CentOS, Debian, Oracle Linux, SUSE e Windows;

r) Ambiente com no mínimo 2 dos seguintes fabricantes de roteadores: CISCO, 3Com e HP;

s) Ambiente com no mínimo 3 das seguintes soluções de bancos de dados: Oracle, PostgreSQL, MySQL e MS SQL Server e configuradas em cluster, com alta disponibilidade e tolerância a falhas;

t) Ambiente com no mínimo 4 dos seguintes serviços e soluções: JBoss, Weblogic, Puppet, Joomla!, Liferay, Moodle, Apache, Tomcat, NGinx, Lighttpd, IIS;

u) Ambiente com serviço de correio eletrônico Microsoft Exchange Server com no mínimo 600 (seiscentas) contas;

v) Ambiente com equipamentos de Firewall Checkpoint Configurado em cluster e alta disponibilidade;

w) Prestação de serviços mínima de 34.000 (trinta e quatro mil) horas de serviços técnicos de suporte e sustentação de ambientes de TIC por ano.

13.2.3. A exigência capacitação técnica da empresa licitante busca demonstrar que a vencedora tenha capacidade de atender as principais atividades críticas que a área de TIC disponibiliza para seus usuários. A atividade fim da instituição possui ramificação complexa que requer capacitação de interação entre os vários tipos de serviços interligados com as diversas plataformas operacionais adotadas.

13.2.4. "O estabelecimento de requisito de apresentação de um número mínimo de atestados é possível desde que represente um equilíbrio entre a manutenção do caráter competitivo da licitação e o interesse da Administração em garantir a boa execução dos serviços. "

Acórdão 2194/2007 Plenário (Sumário) – Contratos & Licitações – 4ª Edição

13.2.5. Dessa forma, mesmo tendo que comprovar separadamente a capacidade técnica para atender vários serviços críticos isoladamente, deverá comprovar principalmente que seja capaz de garantir simultaneamente acesso de usuários, gerindo serviços críticos como a atividade fim da instituição, com controle e sustentação de áreas utilizadas para armazenagem, pesquisa e gravação, solucionando falhas com celeridade em caso de sinistros, tanto nos ambientes operacionais virtualizados, clusterizados e/ou replicados, quanto dos diversos meios de comunicação utilizados e suas conexões de dados, em regime diuturno ininterrupto.

13.2.6. "Estabeleça exigência de atestados técnicos somente para a parcela mais relevante dos itens a serem contratados, observando-se as regras e condições estabelecidas no edital, conforme o disposto no art. 30, inciso II, e no art. 41 da Lei no 8.666/1993.;Acórdão 6349/2009 Segunda Câmara" – Contratos & Licitações – 4ª Edição

13.2.7. "Quanto a exigência de apresentação em um único atestado de aptidão técnica referente aos serviços discriminados no item 13.2.1.2 do Edital, assim como as demais restrições analisadas (...), chamo a colação o jurista Jorge Ulisses Jacoby Fernandes, citado por Marcal Justen Filho em seu livro Pregão (comentários a legislação do Pregão comum e eletrônico), que assevera: "mesmo em se tratando de bem e serviço comum, pode a Administração definir características que restringem a competição, desde que tenha por objetivo assegurar a qualidade ou o melhor desempenho e que essas restrições sejam facilmente compreendidas no mercado, e que nos termos do art. 3o, inc. III, da Lei no 10.520/02 sejam justificadas nos autos do processo".Acórdão 2614/2008 Segunda Câmara (Voto do Ministro Relator)" – Contratos & Licitações – 4ª Edição

13.2.8. O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica deverá(ão) ser apresentado(s) juntamente com a Proposta de Preços.

13.2.9. A Contratante tem por princípio crer na veracidade das informações prestadas pelas licitantes, entretanto, as licitantes estão cientes das punições legais e cabíveis no caso de informações que não condizem com a realidade técnica, em que a Contratante, através de servidores designados para este fim, se reserva o direito de promover diligência/visita técnica, a fim de se comprovar a veracidade do(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica apresentado(s) pela Licitante, quando, poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocadamente que o serviço apresentado no(s) atestado(s) foi(ram) prestado(s).

13.2.10. O Atestado de Capacidade Técnica (ACT) tem por objetivo avaliar a experiência do licitante na execução de contratação pertinente e compatível com o objeto da licitação, tanto em características quanto em quantidades. A quantidade solicitada nos atestados acima relacionados é justificável em razão do ambiente de tecnologia da informação do Inep. O quantitativo é considerado razoável e plenamente compatível com características e prazos para demonstrar a capacidade do futuro fornecedor em fornecer a integralidade de produtos e serviços, nos termos do Inciso II, art. 30 da Lei 8.666/93.

13.2.11. Conforme descrito, o(s) atestado(s) apresentado(s) pela licitante para comprovação de sua qualificação técnica, além de possuir informações técnicas e operacionais suficientes para qualificar o escopo realizado, deverá conter dados que possibilitem o Inep, por intermédio de seu Pregoeiro, caso julgue necessário, confirmar sua veracidade junto ao cedente emissor, como por exemplo: número e período de vigência do contrato, especificação do serviço executado, nome, cargo e telefone institucional para contato junto ao emitente.

13.2.12. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

13.2.13. No caso de atestados emitidos por empresas privadas, não serão aceitos aqueles emitidos por empresas do mesmo grupo empresarial da empresa proponente.

13.2.14. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

13.2.15. Os documentos necessários poderão ser apresentados em original ou cópia autenticada por cartório competente, ou, ainda, por meio de publicação em órgão da Imprensa Oficial. Não será aceito protocolo de entrega em substituição aos documentos exigidos.

13.2.16. Quando solicitado, para a comprovação da legitimidade das informações constantes nos atestados, deverá o licitante disponibilizar, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

13.2.17. Não serão aceitos documentos apresentados por meio de fitas, discos magnéticos, filmes ou copias em fac-símile, mesmo autenticadas, admitindo-se fotos, gravuras, desenhos ou gráficos apenas como forma de ilustração.

13.2.18. Conforme previsto na Lei 8.666, no art. 43 § 3°, os Atestados de Capacidade Técnica apresentados serão objeto de diligência, a critério da CONTRATANTE, para verificação de autenticidade de seu conteúdo.

13.2.19. Encontrada divergência entre o especificado nos atestados e o apurado em eventual diligência, inclusive validação do contrato de prestação de serviços entre o emissor do atestado e a licitante, além da desclassificação no processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

13.2.20. **Serão inabilitadas as empresas que não atenderem às exigências de habilitação contidas neste TR e seus anexos.**

13.3. **CRITÉRIOS DE SELEÇÃO**

13.3.1. **Caracterização da Solução:**

13.3.1.1. O objeto da contratação enquadra-se na categoria de serviços comuns, de que trata a Lei nº 10.520/02 e o Decreto nº 5.450/05, possuindo especificações usuais de mercado, nos termos dos referidos diplomas legais e conforme o Acórdão 2.471/2008 – TCU - Plenário.

13.3.2. **Tipo e Modalidade de Licitação:**

13.3.2.1. A contratação do objeto dar-se-á por meio de **PREGÃO ELETRÔNICO** para **REGISTRO DE PREÇOS.** Respeitados os requisitos e especificações constantes neste TERMO DE REFERÊNCIA.

13.3.3. **Critérios de Aceitabilidade de Preços Unitários:**

13.3.3.1. Serão consideradas propostas com indícios de inexequibilidade aquelas cujo valor unitário apresentado seja inferior a 70% (sessenta por cento) do menor entre os seguintes valores:

- Preço orçado pelo Inep;
- Média aritmética dos valores das propostas superiores a 50% (cinqüenta por cento) do preço orçado pelo Inep.

13.3.3.2. Caso a proposta de menor preço apresente indício de inexequibilidade de acordo com o critério acima, será facultado à licitante comprovar a exequibilidade de sua proposta. Após análise da comprovação oferecida, e permanecendo dúvidas quanto à exequibilidade da proposta, o Inep poderá promover diligência para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta, conforme previsto no § 3º do art. 29 da Instrução Normativa MP nº 2 de 30 de abril de 2008. Caso a licitante não apresente a comprovação de exequibilidade, ou o resultado da diligência indique incapacidade de execução, a proposta correspondente será desclassificada do certame.

13.4. **VISTORIA TÉCNICA**

As licitantes deverão realizar vistoria técnica nas instalações do Inep para que conheçam as condições e grau de dificuldade do ambiente computacional e tecnologias utilizadas, visando obter subsídios para elaboração de sua proposta comercial devido à complexidade e criticidade dos sistemas e infraestrutura do Órgão.

A CONTRATANTE considera que a apresentação de informações detalhadas sobre o ambiente computacional utilizado seja crítico para elaboração de propostas comerciais. Constata-se que a Vistoria Técnica vem sendo uma exigência bastante comum em diversos pregões eletrônicos recentes. Esta prática pode ser constatada em editais recentes do MEC, TEM, ANATEL, ANAC, BACEN, MPOG, CEF e TCU.

As empresas licitantes deverão apresentar, juntamente com a Proposta de Preços, o Atestado de Vistoria Técnica devidamente preenchido e assinado pelo INEP, afirmando que a licitante visitou as dependências do Órgão, onde serão prestados os serviços objeto do presente termo, tomando conhecimento de todos os aspectos que possam influir direta ou indiretamente na execução dos mesmos.

As licitantes deverão realizar vistoria técnica nas instalações do Inep no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas corridas antes da data de abertura do pregão, respeitando o horário de funcionamento regular do Órgão: das 08:00h às 12:00h e das 14:00h às 18:00h, de segunda a sexta-feira.

A licitante deverá agendar a vistoria por meio do telefone nº (61) 2022-3780, na Coordenação-Geral de Infraestrutura e Serviços – CGIS, da Diretoria de Tecnologia e Disseminação de Informações Educacionais (DTDIE), no horário de funcionamento regular do Órgão, mencionando o número do edital, a razão social, endereço e telefone da pessoa jurídica licitante e o nome completo e telefone do representante encarregado de realizar a vistoria.

Por questões de segurança de informação, o ANEXO VIII - VOLUMETRIA E AMBIENTE será repassado às empresas interessadas durante a realização da vistoria prevista, mediante assinatura de termo de confidencialidade, conforme ANEXO X – Modelo de Termo de Confidencialidade. Essa precaução objetiva garantir que as informações e detalhamento do ambiente possibilitem às concorrentes terem clareza para formulação dos custos e visa garantir que não sejam difundidas publicamente dando ensejo para equipes do tipo “hackers”, que poderiam tentar desbloquear e invadir o sítio do Inep no intuito de burlar as regras de segurança atualmente implementadas.

A vistoria técnica deverá ser realizada por representante legal da empresa, o qual deverá portar original ou cópia autenticada do contrato social da empresa e seus documentos pessoais originais de identificação, a serem apresentados aos técnicos da DTDIE.

Poderá ser admitida a apresentação de procuração para a realização da vistoria, no entanto, além da procuração, deverão ser apresentados os seguintes documentos: identidade e CPF originais do procurador, original ou cópia autenticada do contrato social e cópia autenticada dos documentos de identificação citados no contrato social do procurado/ representante legal da empresa.

Quando da vistoria ao local dos serviços, as licitantes devem se inteirar de todos os aspectos referentes à execução do fornecimento, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos.

Para todos os efeitos, considerar-se-á que a licitante tem pleno conhecimento da natureza e do escopo dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos.

Ao término da vistoria será lavrado, por representante da equipe técnica do Inep, o respectivo Atestado de Vistoria assim como o Termo de confidencialidade, conforme modelos anexos ao presente TERMO DE REFERÊNCIA, os quais serão assinados pelo representante da pessoa jurídica licitante.

Em nenhuma hipótese a licitante poderá alegar desconhecimento das condições existentes para elaboração do orçamento e das planilhas, bem como para a excecução do contrato e cumprimento das obrigações decorrentes.

13.5. **ANEXOS**

ANEXO I – PERFIS PROFISSIONAIS

ANEXO II - MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA

ANEXO III - MODELO DE ORDEM SE SERVIÇOS

ANEXO IV - REQUISITOS TÉCNICOS DAS SOLUÇÕES

ANEXO V - DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA

ANEXO VI - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

ANEXO VII - ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

ANEXO VIII - VOLUMETRIA E AMBIENTE

ANEXO IX – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

ANEXO X – MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

ANEXO XI - MODELO DE TERMO DE CREDENCIAMENTO

ANEXO XII - MODELO DE TERMO DE DESCREDENCIAMENTO

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO		
Integrante Técnico	**Integrante Requisitante**	**Integrante Administrativo**
_____ *Fernando Mandarini Pereira* SIAPE: 2270462	_____ *Francisco Edilson de Carvalho Silva* SIAPE: 40547	_____ *Rodrigo Henrique de Farias Pena Passos* SIAPE: 1688692
Brasília, ___ de _____ de 2017.		

Aprovo. Encaminha-se à Diretoria de Gestão e Planejamento para abertura de processo administrativo e iniciação de procedimento licitatório, segundo o art. 38 da Lei 8.666, de 21 de junho de 1993.

Francisco Edilson de Carvalho Silva

Coordenador-Geral de Infraestrutura e Serviços

De acordo. Aprovo conforme disposto no inciso I, § 2º do Art. 7º da Lei 8.666/93.

Camilo Mussi

Diretor de Tecnologia e Disseminação de Informações Educacionais

14. **ANEXOS**

ANEXO I - PERFIS PROFISSIONAIS

DOS PERFIS PROFISSIONAIS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Para que haja garantia de qualidade no serviço executado e modernização das metodologias de Gestão de TI, a CONTRATADA deverá manter profissionais qualificados nas áreas funcionais, que deverão ser gerenciados exclusivamente pelo representante técnico da empresa CONTRATADA, de forma que o CONTRATANTE possa obter o menor tempo de resposta para quaisquer incidentes ocorridos no seu ambiente de Infraestrutura tecnológica, bem como alcançar a excelência no serviço de TI.

Esses recursos humanos deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos do Inep e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança, sendo possível, para algumas atividades, execução ou operacionalização remota.

As equipes deverão ser dimensionadas pela(s) empresa(s) CONTRATADA(s) de forma a atender as demandas de acordo com os níveis de serviço estabelecidos no contrato. Para tanto, salienta - se que essa responsabilidade de formação da equipe de profissionais é exclusiva da empresa CONTRATADA.

Será de responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento da legislação específica dos profissionais que prestarão o serviço nas dependências do Inep ou remotamente.

A CONTRATADA deverá fornecer o transporte necessário ao deslocamento dos profissionais até as dependências do Inep sempre que necessário.

Os profissionais deverão atender as exigências de vestimenta feitas aos servidores do Inep e portar crachá de identificação, durante toda a prestação do serviço.

Para fins de entendimento, especialização trata - se de título de pós-graduação latu-sensu com no mínimo 360 horas. Serão aceitos títulos de Mestrado ou Doutorado para o atendimento dos perfis exigidos.

Durante a execução dos serviços, a CONTRATADA se obriga a manter profissionais com as qualificações abaixo especificadas. As competências descritas podem estar presentes em diversos profissionais, ou acumuladas em um mesmo colaborador, cabendo a CONTRATADA manter o número adequado de prestadores para cada serviço, objetivando a garantia dos níveis de serviço. A contratada deverá indicar um profissional responsável pela gestão administrativa da equipe e dos serviços do presente edital (Preposto), em horário comercial na sede do Inep e acessível nos demais horários, devendo indicar ao menos um substituto para momentos de ausência ou indisponibilidade.

Do perfil dos profissionais

São exigidas as seguintes qualificações mínimas para os profissionais envolvidos nos serviços do Lote 1 do Lote 2

1. Responsável Técnico/Supervisor/Preposto:

Durante a execução deste serviço a CONTRATADA se obriga a manter profissional(ais) com todas as qualificações abaixo especificadas:

1.1 Formação:

1.1.1 Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação;

1.2 Certificações:

1.2.1 Certificação PMP - Project Management Professional emitido pelo PMI – Project Management Institute

1.2.2 Certificação ITIL Foundation v3 ou superior;

1.3 Experiência:

1.3.1 Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação;

1.3.2 Experiência profissional mínima de 2 (dois) anos de atuação como gerente ou supervisor de equipe técnica de Tecnologia da Informação, com experiência de atuação segundo processos ITIL;

São exigidas as seguintes qualificações mínimas para os profissionais envolvidos nos serviços do Lote 1

2 Serviço de Atendimento Remoto (Nível 1):

Durante a execução deste serviço a CONTRATADA se obriga a manter todos os profissionais desta equipe com as qualificações mínimas abaixo especificadas:

2.1 Formação:

2.1.1 Ensino médio completo e Nível Superior ou tecnólogo em curso na área de Tecnologia da Informação.

2.2 Cursos:

2.2.1 Sistema Operacional Windows 7 ou superior;

2.2.2 Microsoft Office 365;

2.2.3 Curso de competências em service desk;

2.2.4 Carga - horária mínima de 8 (oito) horas para cada curso, totalizando 24 horas ou ao menos 1 curso com carga horária mínima de 20 horas.

2.3 Experiência:

2.3.1 Experiência mínima de 1 (hum) ano de atuação em atividade de suporte remoto e/ ou service desk;

2.3.2 Experiência mínima de 2 (dois) anos em manutenção de microcomputadores, com sistema operacional Windows e software de automação de escritório Microsoft Office;

2.4 Certificações:

2.4.1 A empresa deverá manter ao menos 1 profissional com Certificação ITIL Foundation v3 ou superior durante os horários de atendimento

2.5 Perfil:

Para profissionais de atendimento de suporte remoto, algumas características são imprescindíveis: Paciência, Cordialidade, Agilidade, Boa comunicação oral e escrita

3 Serviço de Atendimento Presencial (Nível 2):

Durante a execução deste serviço a CONTRATADA se obriga a manter todos os profissionais desta equipe com as qualificações abaixo especificadas:

3.1 Formação:

3.1.1 Ensino médio completo e nível superior ou tecnólogo incompleto na área de tecnologia da informação;

3.2 Capacitação:

3.2.1 Sistema Operacional Windows 7 ou superior;

3.2.2 Microsoft Office 365;

3.2.3 Curso de competências em service desk;

3.2.4 Carga - horária mínima de 8 (oito) horas para cada curso , totalizando 24 horas ou ao menos 1 curso com carga horária mínima de 20 horas.

3.3 Experiência:

3.3.1 Experiência mínima de 3 (três) anos de atuação em atividade de suporte remoto e/ ou service desk; ou experiência mínima de 1 (hum) ano de atuação em atividade de suporte presencial;

3.3.2 Experiência mínima de 2 (dois) anos em manutenção de microcomputadores, com sistema operacional Windows e software de automação de escritório Microsoft Office;

3.3.3 Certificações:

3.3.4 A empresa deverá manter ao menos 2 profissionais com Certificação ITIL Foundation v3 ou superior durante os horários de atendimento;

3.4 Perfil:

3.4.1 Para profissionais de atendimento presencial, algumas características são imprescindíveis: Paciência, Cordialidade, Agilidade,Boa comunicação oral e escrita;

4 Serviço de monitoramento de ambiente e monitoramento de segurança da informação:

4.1 Formação:

4.1.1 Ao menos 1 profissional com Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação por turno de monitoramento

4.1.2 Os demais profissionais deverão ter no mínimo ensino médio completo e deverão estar cursando Nível Superior em área de informática;

4.2 Certificação:

4.2.1 Ao menos 1 profissional com certificação ITIL Foundation V3 ou superior em cada horário de monitoramento;

4.3 Experiência:

4.3.1 Experiência mínima de 1 (hum) ano na área de tecnologia da informação;

4.3.2 Ao profissional de nível superior de cada turno, é exigida experiência mínima de 1 (um) ano com monitoramento de ambiente ou monitoramento de eventos de segurança da informação.

4.4 Perfil:

4.4.1 Para profissionais de monitoramento , algumas características são imprescindíveis: Organização Boa comunicação escrita

5 Serviço de sustentação de infraestrutura (3º. Nível):

5.1 Formação:

5.1.1 Ao menos 1 profissional com Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação por turno de monitoramento

5.1.2 Os demais profissionais deverão ter no mínimo ensino médio completo e deverão estar cursando Nível Superior em área de informática;

5.2 Certificação:

5.2.1 Ao menos 1 profissional com certificação ou curso de mercado, compatível com os produtos utilizados ou serviços existentes no ambiente do MI, conforme abaixo:

ÁREA	FORMAÇÃO MÍNIMA
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) - Redes,LAN, WAN, Telecom e Videoconferência	Certificação ou Curso ITIL Foundation Certificação ou Curso de 40 horas Cisco Certified Network Associate Routing & Switching (CCNA) No mínimo 3 (três) anos de experiência em administração e suporte de redes corporativas englobando Redes LAN e WAN
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) - Sistema Operacional - Windows	Certificação ou Curso ITIL Foundation Certificação ou Curso de 40 horas em administração de sistema operacional Windows No mínimo 3 (dois) anos de experiência em administração e gerenciamento de infraestrutura de redes baseada em Microsoft Windows
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) - Sistema Operacional - Linux	Certificação ou Curso ITIL Foundation Certificação ou Curso de 40 horas em administração de sistema operacional Linux No mínimo 3 (dois) anos de experiência em administração e gerenciamento de infraestrutura de redes de dados baseada em Microsoft Linux
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Banco de Dados (EXCETO ORACLE)	Certificação ou Curso ITIL Foundation Certificação ou Curso de 40 horas em produtos de Mysql ou PostgreSQL No mínimo 3 (dois) anos de experiência em administração de Infraestrutura de Bancos de Dados
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Ativos de Segurança da Informação	Certificação ou Curso ITIL Foundation Certificação ou Curso de 40 horas em sistemas de segurança da Informação incluindo no mínimo Firewall No mínimo 3 (três) anos de experiência em administração de infraestrutura de segurança da informação incluindo Firewall
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Virtualização	Certificação ou Curso ITIL Foundation Certificação ou Curso de 40 horas em sistema de virtualização VMware ou Hyper - V
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Serviços de Armazenamento e Backup	Certificação ou Curso ITIL Foundation Certificação ou Curso de 40 horas em produtos de Storage High end No mínimo 3 (três) anos de experiência em administração e suporte em soluções de backup No mínimo 3 (três) anos de experiência em administração e operação de Storages High End
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Aplicações	Certificação ou Curso ITIL Foundation Certificação ou Curso de 40 horas em servidores de aplicações Experiência mínima de dois anos em administração, implantação, manutenção e otimização de servidores de aplicação JBOSS, PHP, Zend Server, SVN, TOMCAT e /ou Apache
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Mensageria	Certificação ou Curso ITIL Foundation Certificação ou Curso de 40 horas em sistema de correio eletrônico No mínimo 2 (dois) anos de experiência em administração e suporte em soluções de Mensageria

5.3 Perfil:

Para profissionais de Nível 3 , algumas características são imprescindíveis: Organização e Boa comunicação escrita

6 APOIO AO GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI:

Durante a execução deste serviço a CONTRATADA se obriga a credenciar profissional (ais) com todas as qualificações abaixo especificadas

6.1 Formação:

6.1.1 Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação;

6.2 Certificações:

6.2.1 Certificação ITIL V3 Intermediate Level, que contemple pelo menos 2 (dois) dos 10 (dez) processos abaixo (Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Configuração e de Ativo de Serviço, Gerenciamento de liberação e Implantação, Gerenciamento da Disponibilidade, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Níveis de Serviço e Gerenciamento do Catálogo de Serviço);

6.3 Experiência:

6.3.1 Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação

6.3.2 Experiência mínima de 3 (três) anos em Gerenciamento de Serviços de TI, com a utilização de ferramenta de gestão de serviços de TI com selo PinkVerify;

6.3.3 Experiência em implantação de disciplinas ITIL em organizações públicas ou privadas;

A CONTRATADA deverá apresentar no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a partir da assinatura do contrato, carta de apresentação juntamente com os documentos comprobatórios (certificados oficiais) contendo os respectivos dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional de todos os seus profissionais que serão alocados na execução de serviços no CONTRATANTE.

O Inep poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por profissionais que não atendam aos requisitos aqui especificados.

A comprovação dos requisitos poderá ser realizada por:

a) cópia autenticada de certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma;

b) declaração/ atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou a entrega do currículo assinado pelo profissional e validado pela CONTRATADA.

Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas;

A CONTRATADA deverá promover, no prazo máximo de 6 (seis) meses, a atualização das certificações de seus profissionais caso haja atualização de versão ou migração para uma nova solução de TI devido a modernização do ambiente tecnológico do CONTRATANTE. Este prazo se iniciará a partir da atualização do ambiente tecnológico.

Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.

ANEXO II – TERMO DE CIÊNCIA

Eu,....., CPF ....., RG ....., residente e domiciliado à Rua ....., nº ....., cidade ....., estado ....., estado civil, empregado da empresa ....., referente ao Contrato de Prestação de Serviços resultante do Pregão nº xxxxxx/xxxx, assumo, pessoalmente, o presente Termo de Ciência junto ao INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP), para todos os fins de Direito, comprometendo-me a:

a) Manter o completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, materiais, pormenores, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações e aperfeiçoamentos de que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que me venha a ser confiada em razão da participação na elaboração do serviço mencionado no "Caput" deste Termo de Ciência, não podendo, sob qualquer pretexto, reproduzir, divulgar, ceder, dar conhecimento a terceiros, sem anuência expressa do Ministério da Integração, sob as penas da Lei, mesmo após o término do Contrato;

b) Assumir a responsabilidade por todos os meus atos, declarando-me ciente de que devo guardar, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados ou que por qualquer forma tenha tomado conhecimento, o completo SIGILO, em razão dos serviços prestados, ficando, portanto, por força de Lei, civil ou penal, responsável por sua indevida divulgação, descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.

(local),.....de ..... de 20....

.....

Nome completo do empregado

CPF:

ANEXO III - MODELO DE ORDEM SE SERVIÇOS

Ordem de serviço ou fornecimento de Bens

IDENTIFICAÇÃO					
OS / OFB:		Data de emissão:		Emergencial:	Sim ( ) Não ( )
Área requisitante da solução:					
Nome do projeto:			Sigla:		
Contratada:			Contrato nº:		

1 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS / SERVIÇOS E VOLUMES				
ID	PRODUTO / SERVIÇO	MÉTRICA	QUANT.	PREÇO R$
1				R$
2				R$
3				R$
...				R$
	TOTAL =			

2 – INTRUÇÕES COMPLEMENTARES

3 – CRONOGRAMA			
ID	Tarefa	Início	Fim
1			
2			
3			
...			

4 – DOCUMENTOS ENTREGUES	
( ) - _____	( ) - _____
( ) - _____	( ) - _____
( ) - _____	( ) - _____
( ) - _____	( ) - _____

5 – DATAS E PRAZOS		
Data Prevista para Início dos Produtos / Serviços	Data Prevista para Entrega dos Produtos / Serviços	Prazo Total do Contrato (com a Garantia)
___ de _____de 20___	___ de _____de 20___	___ de _____de 20___

CIÊNCIA	
CONTRATANTE	
Área/Fiscal Requisitante da Solução	**Gestor do Contrato**
_____ *<Nome>* SIAPE:	_____ *<Nome>* SIAPE:
CONTRATADA	
Preposto	
_____ *<Nome>* Mat.:	

Brasília, ____ de _____ de 20___.

ANEXO IV - REQUISITOS TECNICOS DAS SOLUÇÕES

1.ITSM - Solução Integrada de Automação do Gerenciamento de Serviços de TI (IT Service Manager - ITSM)

1.1.A SOLUÇÃO deve possuir recursos de segurança de forma a atender os requisitos técnicos descritos abaixo:

1.1.1 A SOLUÇÃO deve possibilitar a configuração de diferentes perfis para cada OPERADOR ou GRUPO de operadores, conforme a necessidade da CONTRATANTE.

1.1.2 A SOLUÇÃO deve permitir a criação e manutenção de OPERADORES (usuários da SOLUÇÃO), GRUPOS e PERFIS com funções pré-determinadas, possibilitando a personalização de diferentes níveis de autorização. A SOLUÇÃO deve permitir que um OPERADOR faça parte de um ou mais GRUPOS e ter seus níveis de acesso definidos por meio dessas autorizações.

1.1.3 A SOLUÇÃO deve armazenar o histórico das operações realizadas em cada um dos módulos, para fins de auditoria e exigências legais internas e externas. A SOLUÇÃO deve armazenar o status dos andamentos dos fluxos (workflow) e das alterações realizadas em suas bases de dados em forma de histórico, incluindo as informações do OPERADOR que realizou as ações.

1.1.4 Cada OPERADOR deve ter acesso a uma área de trabalho específica (como HOME, por exemplo) de acesso onde serão apresentadas as INTERAÇÕES a ele pertencentes, ou pendentes, assim como as INTERAÇÕES destinadas ou geradas pela sua EQUIPE.

1.1.5 A SOLUÇÃO deve possuir compatibilidade com navegação WEB e de fácil usabilidade para os usuários do Inep.

1.1.6 A SOLUÇÃO deve prover mecanismos de segregação do acesso e funcionalidades aos operadores através de seu nível de atuação (operadores, gerentes de projeto, consultor de projetos, suporte, administração, chefia, supervisão, etc.) implantando mecanismos para restringir as operações no sistema conforme os perfis associados a estes OPERADORES. A SOLUÇÃO deve possibilitar o controle de restrições de acesso por OPERADOR e por GRUPO.

1.1.7 A SOLUÇÃO deve possuir mecanismo de proteção da senha preferencialmente integrada ao catálogo AD (Microsoft Active Directory) da CONTRATANTE.

1.1.8 A interface da SOLUÇÃO deve possuir os seguintes requisitos:

1.1.8.1 A SOLUÇÃO deve ter versão completa no idioma Português até o final da implantação.

1.1.8.2 Todas as funções, tanto dos operadores quanto administradores e usuários devem estar disponíveis em interface WEB, compatível com navegadores Internet Explorer, Mozila Firefox e Google Chrome últimas versões, inclusive Relatórios e DashBoards.

1.1.8.3 A SOLUÇÃO deve possuir funcionalidade de "ajuda" (Help) sensível ao contexto, nativa e integrada em seus módulos, orientando os operadores com mensagens claras e com conteúdo traduzido para o

português.

1.1.8.4 A SOLUÇÃO deve ser completa em sua totalidade e deve ser implantada, utilizada e suportada de modo que seja virtualmente considerada como componente tecnológico único pelo SERVICE DESK. Quando composta por mais de uma ferramenta, módulo, complemento, software ou qualquer outra tecnologia que lhe permita atender a todos os requisitos desta especificação técnica, estes devem ser fornecidos de tal modo que não gerem custos adicionais para a CONTRATANTE. Estes eventuais complementos, interconexões, configurações e customizações devem ser entregues sem que seja necessário adquirir outras tecnologias, serviços ou licenças complementares de softwares já utilizados em sua infraestrutura de TIC.

1.1.8.5 A CONTRATADA deverá oferecer uma garantia de evolução tecnológica quanto à composição e funcionalidades da SOLUÇÃO, de modo que eventuais inovações, aquisições, fusões não gerem uma descontinuidade da SOLUÇÃO a ser fornecida.

1.1.8.6 A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica para planejar e instalar a SOLUÇÃO de modo a obter o seu desempenho máximo

1.1.8.7 O controle de licenças deve ser centralizado em servidores de modo que não seja necessário o controle das instalações feitas nos terminais de trabalho.

1.1.8.8 A SOLUÇÃO deve ser totalmente confiável e não ter quaisquer defeitos ou falhas, ela deve produzir resultados consistentes e uniformes, não apresentando nenhum tipo de inconsistência em suas bases de dados. Seu desempenho deve ser suficiente para atender à demanda de licenças e volume de utilização da CONTRATANTE indicados no ANEXO VIII - VOLUMETRIA E AMBIENTE.

1.1.8.9 A CONTRATADA deverá concluir os trabalhos de instalação, configuração e ajustes da SOLUÇÃO conforme descrito em cronograma acordado.

1.1.8.10 A SOLUÇÃO deve ser totalmente compatível com sistemas operacionais Windows 2008 Server R2 ou superior e Linux (RedHat). Deve suportar os bancos de dados Oracle 10g ou MS-SQL Server 2008.

1.1.8.11 A SOLUÇÃO deve ser capaz de integrar-se com softwares de monitoria atualmente utilizados pela CONTRATANTE. Durante a implantação inicial as integrações necessárias aos processos ITIL descritos devem ser totalmente implementadas de forma que estejam operantes no final do projeto. A integração poderá ser feita através dos protocolos POP, SMTP ou SNMP.

1.2.DOS REQUISITOS TÉCNICOS DOS PROCESSOS.

1.2.1 A SOLUÇÃO deve permitir que os processos descritos pelo ITIL e definidos no presente Anexo sejam implantados e gerenciados. Além disso, alguns processos exclusivos da CONTRATADA devem igualmente ser passíveis de implantação e gerenciamento. Esses processos serão descritos a seguir e sua total adequação é indispensável. Além disso, é desejável que a SOLUÇÃO possua a certificação PinkVERIFY ou equivalente.

1.2.2 A SOLUÇÃO deverá operacionalizar todos os processos de TIC indicados pela CONTRATANTE. O SERVICE DESK deve servir como único e estratégico ponto de contato entre a CONTRATANTE e seus USUÁRIOS. Para que isso aconteça na SOLUÇÃO o seguinte padrão deve ser respeitado:

1.2.2.1 Todo contato feito entre o USUÁRIO e o SERVICE DESK deverá ser registrado como uma INTERAÇÃO. Esta INTERAÇÃO pode ser através de telefone, site ou e e-mail. A INTERAÇÃO deve ter um código único de registro que deverá acompanhar os registros subsequentes até o fim do processo.

1.2.2.2 Uma INTERAÇÃO deverá ser classificada pelo SERVICE DESK como um INCIDENTE, EVENTO, REQUISIÇÃO DE SERVIÇO, PROBLEMA ou MUDANÇA para logo após ser categorizada, priorizada e passar ao WORKFLOW referente ao processo que pertence.

1.2.2.3 O USUÁRIO poderá abrir INTERAÇÕES por telefone, e-mail ou por uma interface WEB. Essa mesma interface WEB deverá manter informações sobre o andamento da INTERAÇÃO para que o USUÁRIO possa acompanhá-la.

1.2.2.4 As INTERAÇÕES abertas por e-mail deverão ser oriundas de uma caixa postal ligada diretamente à SOLUÇÃO. A SOLUÇÃO deverá receber o e-mail e transformá-lo automaticamente em uma INTERAÇÃO, distribuindo às caixas dos OPERADORES conforme padrões de atendimento. As trocas de e-mail subsequentes resultantes do atendimento e das movimentações da interação deverão ser feitas pela própria SOLUÇÃO sem obrigar o OPERADOR a utilizar outra ferramenta para isso. Essas trocas deverão ter o mesmo código de INTERAÇÃO associada, para que mais tarde seja possível recuperar todo o andamento do processo. Isso vale também para os demais tipos de abertura de INTERAÇÕES.

1.2.2.5 Todas as ações dos diversos OPERADORES envolvidos no processo deverão ser sempre registradas com vínculo à INTERAÇÃO principal. Deve ser possível associar PROBLEMAS a INCIDENTES, bem como aos demais processos. Sendo que no encerramento de um nível maior seja possível encerrar os níveis abaixo.

1.2.3 Todo tipo de INTERAÇÃO (atendimento ativo ou passivo) entre USUÁRIOS e o SERVICE DESK deverá ser registrado na SOLUÇÃO de forma que receba um código único de registro (protocolo). Esse registro poderá dar origem a INCIDENTES, EVENTOS, PROBLEMAS, REQUISIÇÕES DE SERVIÇO ou MUDANÇAS, dependendo da CLASSIFICAÇÃO dada à INTERAÇÃO.

1.2.4 A SOLUÇÃO deve ser capaz de garantir a segregação de funções entre os diversos NÍVEIS e PERFIS de OPERADORES, que devem possuir direitos de acesso estabelecidos individualmente ou através de GRUPOS.

1.2.5 A SOLUÇÃO deve possibilitar que as INTERAÇÕES sejam diferenciadas e relacionadas.

1.2.6 A SOLUÇÃO deve permitir o gerenciamento da fila de atendimento auxiliando os analistas a definir a ordem em que as INTERAÇÕES devem ser atendidas, gerenciamento este executado através de um contínuo monitoramento de tempo e volume por INTERAÇÃO em fila a partir de parâmetros configuráveis.

1.2.7 A SOLUÇÃO deve permitir o encerramento de uma INTERAÇÃO no local da execução do atendimento. Caso este atendimento seja remoto, deve ser fornecido meio de encerramento da INTERAÇÃO sem a necessidade de deslocamento ao local da equipe de apoio e uma possibilidade de feedback ao cliente.

1.2.8 A SOLUÇÃO deve permitir a abertura de INTERAÇÃO via correio eletrônico enviando uma resposta padronizada com o número da INTERAÇÃO ao USUÁRIO solicitante. Permitir a integração com produtos de terceiros (NAGIOS, por exemplo) para abertura de INTERAÇÕES através de alertas ou correio eletrônico. Aplicar regras de caixa de entrada (prioridade, rejeição) às mensagens que chegam pelo e-mail, passando por validações, associação automática de prioridade e redirecionamento. Abrir automaticamente a INTERAÇÃO e encaminha-la via e-mail passando para os devidos responsáveis e/ou grupos de trabalhos. Possuir funcionalidade de comunicação que permita o encaminhamento da solicitação de serviço para endereços de e-mails, possibilitando a descrição de detalhes do serviço e a vinculação de documentos na mensagem, permitindo, desta forma, que a resposta do e-mail possa ser tratada automaticamente como resposta à INTERAÇÃO. Possuir a funcionalidade de comunicação que permita o encaminhamento da ordem de serviço para endereços de e-mails, permitindo a descrição de detalhes do serviço e a vinculação de documentos na mensagem.

1.2.9 A SOLUÇÃO deve fornecer suporte para notificação e escalação de demandas baseadas na tolerância do tempo relacionado ao que está sendo gerenciado pelo ANS. Controlar os prazos das INTERAÇÕES em função aos prazos acordados enviando um alerta para equipe sobre a possível quebra de ANS. Permitir a aplicação e visualização de acordos de níveis de serviços nas solicitações de serviços. Permitir a aplicação e visualização de acordos de níveis de serviços nas INTERAÇÕES.

1.2.10 A SOLUÇÃO deve disparar, no encerramento da INTERAÇÃO, e-mails automáticos para pesquisar a satisfação do cliente disponibilizando formulário WEB para o preenchimento da mesma. Os resultados devem ser acessíveis por relatório ou DASHBOARDS, além de exportáveis.

1.2.11 A SOLUÇÃO deve permitir o cálculo da disponibilidade de técnicos e analistas baseado nos serviços em andamento ou planejados. Deve permitir a análise entre serviços planejados e realizados para comparação entre as metas planejadas e realizadas.

1.2.12 A SOLUÇÃO deve permitir a associação de planos de trabalhos possibilitando o apontamento de tarefas, técnicos, materiais, serviços e ferramentas nas INTERAÇÕES. Possibilitar a associação de tarefas aos serviços, vinculadas ou não a um Plano de Trabalho. Permitir a organização da sequência dos planos de trabalho e a consolidação de múltiplos procedimentos para serviços específicos a serem executados.

1.2.13 A SOLUÇÃO deve permitir a designação de técnicos e equipes, com a qualificação profissional necessária para o serviço, baseado em calendário de turno. Permitir associar um supervisor ao serviço para acompanhamento da INTERAÇÃO. Permitir o agrupamento de INTERAÇÕES para aperfeiçoar o uso de recursos comuns. Permitir a criação de hierarquia de serviços sem limite de níveis. Assegurar que as INTERAÇÕES sejam transferidas para outros SOLUCIONADORES ou GRUPOS de SOLUCIONADORES conforme suas especialidades ou a terceiros (provedores de telefonia, produtos, etc.) com acompanhamento total de passos, histórico de registros, datas, horários e consumo de tempo.

1.2.14 A SOLUÇÃO deve permitir a ordenação das INTERAÇÕES por localização física ou prioridade de importância. Permitir a criação e consulta a base de conhecimento a partir deste módulo, possibilitando a criação de lista de perguntas e respostas, divididas por tema.

1.2.15 A SOLUÇÃO deve permitir a criação e o acompanhamento da INTERAÇÃO possibilitando o registro das informações de descrição, data da solicitação, dados do solicitante, dados do serviço, IC relacionado, conta contábil para custeio, status, data da última alteração do status, prioridade e classificação do serviço. Permitir a criação de INTERAÇÃO com aproveitamento de informações registradas em outras solicitações. Permitir a associação entre INTERAÇÕES de modo que elas sejam relacionadas ou dependentes. Atribuir prioridade a cada INTERAÇÃO de maneira automática conforme o equipamento e/ou tipo de serviço a executar ou se o USUÁRIO for classificado como USUÁRIO com atendimento especial (VIP). Permitir o cadastramento de INTERAÇÕES padrões que serão preenchidas automaticamente por comando do OPERADOR ou USUÁRIO.

1.2.16 Uma INTERAÇÃO classificada como REQUISIÇÃO DE SERVIÇO tem os seguintes requisitos:

1.2.16.1 Deve possuir um código único de registro, associado ao código da interação que a originou.

1.2.16.2 Deve ter um WORKFLOW previamente definido pela CONTRATANTE que possa ser implantado dentro da SOLUÇÃO de forma que seja atendida em todo o seu ciclo de vida.

1.2.16.3 A REQUISIÇÃO deve poder ser “encerrada” sendo que a INTERAÇÃO pode permanecer aberta para dar seguimento a outros WORKFLOWS necessários.

1.2.16.4 Cada fase do ciclo de vida da REQUISIÇÃO dever ser registrada, categorizada, priorizada de acordo com padrões de ANS e ANO previamente definidos.

1.2.16.5 Deve registrar histórico de todo o ciclo de vida da REQUISIÇÃO, com OPERADORES, TEMPOS e AÇÕES.

1.2.16.6 Deve poder ser escalada gerando avisos caso esteja ultrapassando limites previamente cadastrados em ANS e ANO.

1.2.16.7 Deve possibilitar uma pesquisa de satisfação no seu encerramento através da INTERFACE do USUÁRIO.

1.2.16.8 Deve ser possível associar uma REQUISIÇÃO à outra, bem como a PROBLEMAS, ou INCIDENTES, ou MUDANÇAS, sendo que as FILHAS (sub-registros) serão encerradas quando a PAI (registro principal) for encerrado.

1.2.16.9 Deve poder ser enviada para outro sistema de WORKFLOW e mais tarde ser recuperada por meio de integração de sistemas.

1.2.17 Uma INTERAÇÃO classificada como EVENTO tem os seguintes requisitos:

1.2.17.1 Deve possuir um código único de registro, associado ao código da interação que a originou.

1.2.17.2 Deve ter um WORKFLOW previamente definido pela CONTRATANTE que possa ser implantado dentro da SOLUÇÃO de forma que seja atendida em todo o seu ciclo de vida.

1.2.17.3 O EVENTO deve poder ser “encerrado” sendo que a INTERAÇÃO pode permanecer aberta para dar seguimento a outros WORKFLOWS necessários.

1.2.17.4 Cada fase do ciclo de vida do EVENTO dever ser registrado, categorizado, priorizado de acordo com padrões de ANS e ANO previamente definidos.

1.2.17.5 Deve registrar histórico de todo o ciclo de vida do EVENTO, com OPERADORES, TEMPOS e AÇÕES.

1.2.17.6 Deve poder ser escalado gerando avisos caso esteja ultrapassando limites previamente cadastrados em ANS e ANO.

1.2.17.7 Deve possibilitar uma pesquisa de satisfação no seu encerramento através da INTERFACE do USUÁRIO.

1.2.17.8 Deve ser possível associar um EVENTO à outra, bem como a REQUISIÇÕES DE SERVIÇO, PROBLEMAS, INCIDENTES ou MUDANÇAS, sendo que os FILHOS (sub-registros) serão encerrados quando o PAI (registro principal) for encerrado.

1.2.17.9 Deve poder ser enviado para outro sistema de WORKFLOW e mais tarde ser recuperado por meio de integração de sistemas.

1.2.18 Uma INTERAÇÃO classificada como INCIDENTE tem os seguintes requisitos:

1.2.18.1 Deve possuir um código único de registro, associado ao código da INTERAÇÃO que a originou.

1.2.18.2 Deve ter um WORKFLOW previamente definido pela CONTRATADA e implantado dentro da SOLUÇÃO de forma que seja atendida em todo o seu ciclo de vida.

1.2.18.3 O INCIDENTE deve poder ser “encerrado” sendo que a INTERAÇÃO pode permanecer aberta para dar seguimento a outros workflows necessários.

1.2.18.4 Cada fase do ciclo de vida do INCIDENTE dever ser registrada, categorizada, priorizada de acordo com padrões de ANS e ANO previamente definidos.

1.2.18.5 Deve registrar histórico de todo o ciclo de vida do INCIDENTE, com OPERADORES, TEMPOS e AÇÕES.

1.2.18.6 Deve poder ser escalado gerando avisos caso esteja ultrapassando limites previamente cadastrados em ANS e ANO.

1.2.18.7 Deve possibilitar uma pesquisa de satisfação no seu encerramento através da INTERFACE do usuário.

1.2.18.8 Deve ser possível associar um INCIDENTE a outro, bem como á PROBLEMAS, ou MUDANÇAS, ou REQUISIÇÕES, sendo que as FILHAS serão encerradas quando a PAI for encerrada.

1.2.18.9 Deve poder ser enviada para outro sistema de WORKFLOW e mais tarde ser recuperada por meio de integração de sistemas.

1.2.19 Uma INTERAÇÃO classificada como PROBLEMA tem os seguintes requisitos:

1.2.19.1 Deve possuir um código único de registro, associado ao código da INTERAÇÃO que a originou.

1.2.19.2 Deve ter um WORKFLOW previamente definido pela CONTRATANTE e implementado dentro da SOLUÇÃO de forma que seja atendida em todo o seu ciclo de vida.

1.2.19.3 O PROBLEMA deve poder ser “encerrado” sendo que a INTERAÇÃO pode permanecer aberta para dar seguimento a outros WORKFLOWS necessários.

1.2.19.4 Cada fase do ciclo de vida do PROBLEMA dever ser registrada, categorizado, priorizada de acordo com padrões de ANS e ANO previamente definidos.

1.2.19.5 Deve registrar histórico de todo o ciclo de vida do PROBLEMA, com OPERADORES, TEMPOS e AÇÕES.

1.2.19.6 Deve poder ser escalado gerando avisos caso esteja ultrapassando limites previamente cadastrados em ANS e ANO.

1.2.19.7 Deve possibilitar uma pesquisa de satisfação no seu encerramento através da INTERFACE do usuário.

1.2.19.8 Deve ser possível associar um PROBLEMA a outro, bem como á EVENTOS, MUDANÇAS, INCIDENTES ou REQUISIÇÕES, sendo que as FILHAS serão encerradas quando o PAI for encerrado.

1.2.19.9 Deve poder ser enviada para outro sistema de WORKFLOW e mais tarde ser recuperada por meio de integração de sistemas.

1.2.20 Uma INTERAÇÃO classificada como MUDANÇA tem os seguintes requisitos:

1.2.20.1 Deve possuir um código único de registro, associado ao código da interação que a originou.

1.2.20.2 Deve ter um WORKFLOW previamente definido pela CONTRATANTE e implantado dentro da SOLUÇÃO de forma que seja atendida em todo o seu ciclo de vida.

1.2.20.3 A MUDANÇA deve poder ser “encerrada” sendo que a INTERAÇÃO pode permanecer aberta para dar seguimento a outros WORKFLOWS necessários.

1.2.20.4 Cada fase do ciclo de vida da MUDANÇA dever ser registrada, categorizada, priorizada de acordo com padrões de ANS e ANO previamente definidos.

1.2.20.5 Deve registrar histórico de todo o ciclo de vida da MUDANÇA, com OPERADORES, TEMPOS e AÇÕES.

1.2.20.6 Deve poder ser escalado gerando avisos caso esteja ultrapassando limites previamente cadastrados em ANS e ANO.

1.2.20.7 Deve possibilitar uma pesquisa de satisfação no seu encerramento através da INTERFACE do usuário.

1.2.20.8 Deve ser possível associar uma MUDANÇA à outra, bem como a EVENTOS, PROBLEMAS, INCIDENTES, ou REQUISIÇÕES DE SERVIÇO, sendo que as FILHAS serão encerradas quando a PAI for encerrada.

1.2.20.9 Deve poder ser enviada para outro sistema de WORKFLOW e mais tarde ser recuperada por meio de integração de sistemas.

1.2.21 A SOLUÇÃO deverá implantar e possibilitar o cadastramento de ANS (Acordos de Nível de Serviço) e ANO (Acordos de Nível Operacional) de forma que sejam associados a USUÁRIOS, ÁREAS, ou ATIVIDADES. Esses acordos deverão ser checados automaticamente pela SOLUÇÃO durante o ciclo de vida das INTERAÇÕES de forma que possibilitem avisos para acompanhamento e escalonamento de soluções. A SOLUÇÃO deve também:

1.2.21.1 Suportar a definição de níveis de serviço para os processos GERENCIAR INCIDENTES, GERENCIAR PROBLEMAS, GERENCIAR MUDANÇAS, GERENCIAR EVENTOS e REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS.

1.2.21.2 Possibilitar a definição dos níveis de serviço de tempo para início do atendimento e tempo de solução, no mínimo.

1.2.21.3 Suportar a diferenciação dos níveis de serviço estabelecidos para um chamado de acordo com seu tipo, classificação, prioridade, área fim, ICs envolvidos e USUÁRIOS envolvidos.

1.2.21.4 Suportar a definição de níveis de serviço para os serviços de TI.

1.2.21.5 Possibilitar a definição dos níveis de serviço de tempo de resposta e disponibilidade, no mínimo.

1.2.21.6 Possibilitar a definição de paradas programadas e janelas de manutenção para os serviços de TI, de modo que interrupções durante esses intervalos não influenciem o cálculo dos níveis de serviço correspondentes.

1.2.21.7 Auxiliar na monitoração de acordos de nível operacional (ANO) e contratos de apoio com fornecedores externos (UCs) do mesmo modo que tratar um ANS.

1.2.21.8 Permitir a programação de revisão ANS, ANO e UCs.

1.2.21.9 Emitir alertas automáticos (via correio eletrônico, por exemplo), quando um nível de serviço estiver próximo de seu limite acordado.

1.2.21.10 Prover às gerências de incidentes, problemas e requisições de serviços, o acesso a informações de ANS.

1.2.21.11 Prover à gerência de mudanças o acesso a informações de ANS, para tratar requerimentos de disponibilidade, janelas para implementações, detalhes acordados e assuntos correlatos.

1.2.21.12 Permitir a emissão de relatórios comparativos entre os níveis de serviço acordados e os níveis de serviço efetivamente realizado.

1.2.21.13 Permitir a emissão de gráficos gerenciais consolidados por período, contendo os KPIs.

1.2.21.14 Permitir o relacionamento entre ANS, ANO e UCs.

1.2.21.15 Permitir a associação de incidentes a serviços e ANS, possibilitando a visualização dos incidentes que impactaram serviços e ANS.

1.2.21.16 Permitir a associação de problemas a serviços e ANS, possibilitando a visualização dos problemas que impactaram cada serviço.

1.2.21.17 Permitir a associação de ANS a serviços.

1.2.22 A SOLUÇÃO deverá possuir ferramenta para Gerenciamento de Configuração (CMDB) de forma automática conforme o seguinte:

1.2.22.1 Possuir suporte ao registro, armazenamento e gerenciamento dos Itens de Configuração (ICs) da CONTRATANTE, assim como de seus atributos, como, por exemplo: versão, propriedade, localização, categoria, custo, modelo de identificação, número de série, fornecedor, fabricante, administrador(es), informações de aquisição e garantia, estado (status) e outros customizáveis em uma base de dados de gerenciamento de configuração (CMDB).

1.2.22.2 Permitir a variação dos atributos dos ICs de acordo com o tipo do IC (exemplo: equipamentos de LAN, servidores, documentação, serviços e aplicações).

1.2.22.3 Permitir a adição de atributos nos tipos de ICs através de assistentes, sem a necessidade de implementação ou codificação.

1.2.22.4 Estabelecer os relacionamentos entre os ICs de acordo com as definições do ITIL V3 e deverá suportar, no mínimo, os seguintes tipos de relacionamento: "pai/filho", "está conectado a", “depende de”, "é parte de", "reside em", "faz uso de" e "é cópia de".

1.2.22.5 Possuir uma ferramenta de rastreamento e registro automático dos itens de configuração presentes na infraestrutura (CMDB Discovery).

1.2.22.6 A ferramenta de CMDB Discovery deverá ser capaz de identificar, no mínimo, os seguintes componentes da infraestrutura da CONTRATANTE: servidores, microcomputadores desktop, notebooks, switches, impressoras, sistemas operacionais e softwares.

1.2.22.7 Deverá dar suporte à auditoria automática dos dados dos ICs por meio da comparação entre as informações do CMDB e as obtidas pela ferramenta de CMDB Discovery.

1.2.22.8 Deverá permitir a customização do estado do ciclo de vida do IC (exemplo: em manutenção, em teste, em produção, em implantação e outros).

1.2.22.9 Prover acesso ao CMDB e permitir ações de navegação, modificação e extração de informações de acordo com o nível de autorização do perfil do USUÁRIO.

1.2.22.10 Permitir o registro de LINHAS DE BASE do IC, para ser capaz de, caso ocorra uma mudança sem sucesso, reverter a sua configuração para uma de suas versões prévias.

1.2.22.11 Permitir a consulta ao histórico de mudanças de um IC para propósitos de auditoria (exemplo: data de instalação, registro de mudanças, localização prévia).

1.2.22.12 Permitir a definição de uma estrutura hierárquica de categorias de ICs.

1.2.22.13 Manter atualizado no CMDB o relacionamento dos ICs com a biblioteca definitiva de software (DSL).

1.2.22.14 Possuir capacidade de atualizar automaticamente o relacionamento entre os ICs quando itens são adicionados, eliminados ou atualizados.

1.2.22.15 Possuir funcionalidade para facilitar a inclusão manual de ICs no CMDB para os casos em que a informação não for alimentada por intermédio da ferramenta de CMDB Discovery e deva ser incluída manualmente, como por exemplo, durante a fase de planejamento de um novo serviço, com:

1.2.22.16 Possibilidade de associação de um modelo (template) de IC com as informações que serão pré-incluídas nos campos dos ICs gerados.

1.2.22.17 Definição de um padrão de rotulação para definição de nomes de identificação do IC, com definição de prefixos e sufixos com variação sequencial.

1.2.23 Permitir o controle de licenciamento de software, fornecendo uma visão do número total de licenças, o número de licenças em uso e a localização das licenças em uso de cada software.

1.2.24 Permitir a associação de USUÁRIOS e responsáveis a cada IC.

1.2.25 Permitir a visualização gráfica do CMDB, permitindo a exibição dos ICs e seus relacionamentos como estruturas de árvores. Deverá ser possível estabelecer a relação entre um serviço prestado ao negócio e um IC

específico, tal como um equipamento ou uma aplicação.

1.2.26 O processo de GERENCIAMENTO DE ATIVOS E CONFIGURAÇÃO da SOLUÇÃO deverá ser integrado com os seguintes processos:

1.2.26.1 GERENCIAR MUDANÇAS: possibilidade de associação de ICs às mudanças, para obtenção da relação de todos os registros de mudanças que afetam um determinado IC.

1.2.26.2 GERENCIAR INCIDENTES: possibilidade de associação de ICs aos incidentes, para obtenção da relação de todos os registros de incidentes que afetam um determinado IC.

1.2.26.3 GERENCIAR PROBLEMAS: possibilidade de associação de ICs aos problemas, para obtenção da relação dos registros de problemas que afetam um determinado IC.

1.2.26.4 GERENCIAR NÍVEIS DE SERVIÇOS: possibilidade de associação de ICs a serviços de negócio, estabelecendo quais ICs fazem parte da infraestrutura de um determinado serviço e possibilidade de associação de SLAs a ICs.

1.2.26.5 GERENCIAR EVENTOS: possibilidade de associação de ICs aos eventos detectados, para obtenção da relação de todos os registros de eventos que afetam um determinado IC.

1.2.27 A SOLUÇÃO deverá possuir ferramentas para Gerenciamento do Catálogo de Serviços definido pelo CLIENTE e, se necessário, deverá importar totalmente as informações constantes na árvore de serviço atual. A SOLUÇÃO deve também:

1.2.27.1 Permitir a definição do catálogo de serviços e o cadastro e manutenção de descrição de serviços, assim como de seus atributos.

1.2.27.2 Permitir a customização da estrutura do catálogo de serviços, devendo esta customização ser realizada pela própria interface da SOLUÇÃO.

1.2.27.3 Permitir a criação, no catálogo de serviços, de serviços de negócio, associando os ICs que o suportam.

1.2.27.4 Permitir a criação, no catálogo de serviços, de serviços de tecnologia da informação (TI), associando os serviços de negócio que são suportados por eles, bem como os ICs que os suportam.

1.2.27.5 Permitir a criação, no catálogo de serviços, de serviços de operações e suporte, ou seja, serviços internos, providos pela própria área de TI ou por outros departamentos, bem como a associação de ICs a esses serviços.

1.2.27.6 Permitir a disponibilização do catálogo de serviços aos USUÁRIOS.

1.2.27.7 Permitir a criação de uma hierarquia de serviços por meio da criação de dependências com relacionamento do tipo pai/filho.

1.2.28 A SOLUÇÃO deve possuir uma BASE DE CONHECIMENTO TÉCNICO (BCT) que permita buscas, filtros e atualizações por parte dos CLIENTES e/ou dos OPERADORES. A SOLUÇÃO deve também:

1.2.28.1 Possuir uma base de conhecimento onde serão registradas soluções para os problemas e erros conhecidos. Deverá ser possível relacionar os problemas e suas respectivas soluções a mudanças e a incidentes específicos.

1.2.28.2 Permitir a consulta rápida das informações que se encontram na base de conhecimento por palavras-chave e possibilitar a navegação hierárquica de tópicos ou assuntos.

1.2.28.3 Possibilitar a USUÁRIOS ADMINISTRADORES com nível de autorização suficiente, o gerenciamento (inclusão, alteração, consulta e exclusão) das informações armazenadas na base de conhecimento, bem como o gerenciamento das informações a serem armazenadas.

1.2.28.4 Possuir listas de perguntas frequentes (FAQS) para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos, permitindo a categorização das informações inseridas.

1.2.28.5 Prover dados da BASE DE CONHECIMENTO para os processos GERENCIAR INCIDENTES, GERENCIAR EVENTOS e GERENCIAR PROBLEMAS.

1.2.28.6 Suportar o cadastro, a alteração, a revisão, a desativação, a publicação, a definição de público-alvo, a definição de área responsável, a alteração de status e a categorização de ativos de conhecimento.

1.2.28.7 Suportar o recebimento de propostas de ativos de conhecimento, sua posterior análise e sua aceitação ou rejeição. O recebimento de propostas de ativos de conhecimento deve ter origem no gerenciamento de incidentes, no gerenciamento de problemas ou em uma solicitação direta de um USUÁRIO.

1.2.28.8 Suportar o agendamento de revisões para cada ativo de conhecimento. A SOLUÇÃO deverá emitir alertas configuráveis ao se aproximar a data de revisão de um determinado ativo de conhecimento.

1.2.28.9 A SOLUÇÃO deve conter um repositório integrado de procedimentos, documentações e outras formas de registros de conhecimentos e experiências que forneçam subsídios à aplicação de soluções definitivas, soluções de contorno e causas-raiz de incidentes envolvendo a infraestrutura de TI com o principal objetivo de auxiliar na prevenção de recorrências de incidentes já conhecidos.

1.2.28.10 Será considerado como BCT o conjunto dos diversos registros dos processos da SOLUÇÃO que são mantidos em suas tabelas internas e nos documentos anexados que componham todo o arcabouço de informação a ser armazenado na SOLUÇÃO.

1.2.28.11 A BCT deve ser acessível a todos os módulos da SOLUÇÃO e deve suportar o armazenamento e consulta de informações diretamente das TAREFAS dos diversos módulos nativos e construídos via WORKFLOW na SOLUÇÃO.

1.2.28.12 A BCT deve exibir página de resultados de modo customizado, acessível pela interface WEB.

1.2.28.13 A SOLUÇÃO deve ser capaz de controlar os envios de dados à BCT através da imposição de um processo de aprovação. A publicação de novos conhecimentos e o envio e adição de novos documentos devem ser controladas através de um fluxo de aprovação configurável e disponibilizado pela SOLUÇÃO. A BCT deve possuir controle de versão, autoria e revisão para os DOCUMENTOS publicados, deve permitir categorizar os artigos publicados na BCT de modo customizado, como, por exemplo, “Solução Definitiva” e “Solução de Contorno”. A SOLUÇÃO deverá manter um histórico sobre as modificações realizadas em suas bases de dados.

1.2.28.14 Permitir localização rápida de soluções através de pesquisas avançadas e o uso de palavras chave como forma de consulta a base de dados. Permitir a localização rápida de soluções no BCT, através de pesquisas WEB avançadas com procura por palavras-chaves e coringas. A SOLUÇÃO deve permitir a realização de pesquisas detalhadas na base de chamados a partir de critérios definidos pelo usuário.

1.2.28.15 A BCT deve permitir a configuração de modos de acesso restrito ou público aos conjuntos de conhecimentos armazenados em suas bases de dados. A SOLUÇÃO deverá contabilizar o número de acessos e a identificação do OPERADOR que acessou a base de dados a cada conhecimento registrado ou pesquisado. A SOLUÇÃO deve ser capaz de manter um histórico sobre os registros modificados através de inclusão e alteração nos documentos da BCT.

1.2.28.16 Proporcionar a avaliação pelos OPERADORES da qualidade do conteúdo da BCT, permitindo que estes avaliem a utilidade e qualidade do conhecimento.

1.2.28.17 A SOLUÇÃO deve possuir recurso para anexar e visualizar arquivos externos aos processos e atividades, como procedimentos, formulários, fluxogramas, planilhas, apresentações, vídeos de treinamento, páginas web criados em formato de DOCUMENTOS.

1.2.28.18 A SOLUÇÃO deve ser entregue configurada de modo a oferecer um Banco de Soluções que permita documentar as melhores práticas e soluções para problemas comuns na BCT. A SOLUÇÃO deve ser entregue com WORKFLOW que permita que os trâmites de resolução de INCIDENTES e PROBLEMAS sejam encaminhados, com os devidos requisitos de publicação e versionamento, para o BCT. O acesso a BCT pelos USUÁRIOS deve ser implantada baseada nos IC e SERVIÇOS a eles relacionados.

1.2.28.19 A SOLUÇÃO deve ser capaz de criar diferentes BCTs de soluções técnicas e de autoatendimento para o acesso diferenciado entre agentes e clientes.

1.2.28.20 Para que a SOLUÇÃO possa ser implantada garantindo a segregação de funções, controle e rastreamento de atividades serão obrigatórios que se cumpram os requisitos quanto ao gerenciamento dos OPERADORES/USUÁRIOS.

1.3.DOS REQUISITOS TÉCNICOS COMPLEMENTARES.

1.3.1 A SOLUÇÃO deve permitir o desenvolvimento de interfaces de acordo com o seguinte:

1.3.1.1 Possuir, preferencialmente, funcionalidade nativa que permita a criação de interfaces de colaboração, permitindo sua customização, inclusão, duplicação, modificação, exclusão e alteração em seu formato e conteúdo. A SOLUÇÃO deverá permitir a criação de campos, tabelas, menus e outros controles visuais de navegação do tipo radiobutton, combobox, listbox e treeview para customização das interfaces.

1.3.1.2 Caso a ferramenta não possua nativamente funcionalidade que permita a criação de interfaces de colaboração, a solução de SERVICE DESK ofertada deverá ser customizável e as customizações necessárias para o atendimento aos itens solicitados acima, deverão ser desenvolvidas pela contratada sem ônus a contratante.

1.3.1.3 Permitir a duplicação e adequação de interfaces existentes na SOLUÇÃO para desenvolvimento de novas funcionalidades.

1.3.1.4 Possuir formas de padronização visual de ícones, comandos, ações e barras de menu para qualquer interface que permita a criação de forma fácil de uma identidade visual.

1.3.1.5 Permitir que durante a construção da INTERFACE de uma aplicação, seja possível a definição de controle de acesso de forma a controlar o acesso aos campos, tabelas, menus e outros controles visuais de navegação.

1.3.2 A SOLUÇÃO deve permitir que a CONTRATADA possa estabelecer critérios de gerenciamento de indicadores de desempenho sobre os processos, de acordo com o descrito a seguir:

1.3.2.1 Deve ser capaz de produzir indicadores a partir de coletas de dados em FORMATOS ABERTOS, construídos a partir de dados obtidos em meios de COMUNICAÇÃO ABERTA.

1.3.2.2 Deve permitir a definição de indicadores de desempenho para qualquer um dos Workflows definidos em seu ambiente de modo que os GESTORES possam acompanhar periodicamente o cumprimento das metas estabelecidas em seus ANS.

1.3.2.3 Deve permitir que um mesmo indicador seja utilizado em múltiplos processos.

1.3.2.4 Deve manter o histórico dos dados dos indicadores de desempenho monitorados em períodos configuráveis pelos ADMINISTRADORES. Devem armazenar até cinco anos de dados históricos.

1.3.2.5 Deve permitir que os administradores do sistema configurem a forma de avaliação dos indicadores, como: forma de coleta, processos de origem dos dados, método de pontuação, quadro de cores, simbologia e indicadores de tendência.

1.3.2.6 Deve permitir a vinculação entre indicadores e relatórios com atualização dinâmica de resultados. Os resultados devem ser exibidos em diversos níveis de detalhamento, permitindo a análise desde o desempenho global, parcial ou individual dos indicadores.

1.3.2.7 Deve permitir que os resultados sejam apresentados através de diversos tipos de gráficos comparativos configuráveis pelos ADMINISTRADORES, com visualização WEB de todos os gráficos, relatórios e curvas de tendência oriundas dos resultados históricos dos demais indicadores dos processos suportados.

1.3.2.8 A visualização gráfica da SOLUÇÃO deve permitir que seja feita uma análise da evolução e tendência sobre os resultados monitorados, com a exibição de indicativos em caso de tendência futura de não cumprimento de metas.

1.3.2.9 Deve permitir a obtenção de dados externos e a vinculação destes dados à sua arquitetura de modo que possam fazer parte da construção e avaliação de seus indicadores.

1.3.2.10 Indicadores Mínimos:

a. Número médio de incidentes relacionados a problemas registrados.

b. Média de incidentes por tipo de item de configuração.

c. Incidentes por IC, por Cliente, por Operador, etc.
d. Percentual de incidentes fechados sem confirmação do cliente.
e. Distribuição dos incidentes registrados por Equipe.
f. Percentual de incidentes encaminhados para GERENCIAMENTO DE PROBLEMA.
g. Percentual de incidentes solucionados por nível de suporte.
h. Percentual de incidentes recorrentes.
i. Percentual de incidentes por tipo de prioridade.
j. Percentual de incidentes escalados erroneamente.
k. Percentual de Incidentes por categoria.
l. Lapso temporal entre a notificação e o fechamento do registro do incidente.
m. Lapso temporal entre a notificação e o registro do incidente.
n. Tempo médio consumido entre as atividades de Incidente.
o. Liberações implantadas no prazo planejado.
p. Percentual de RDM rejeitadas.
q. Quantidade de mudanças emergenciais.
r. Lapso temporal entre o registro e autorização da RDM.
s. Quantidade de mudanças rejeitadas pelo CCM.
t. Lapso temporal entre o registro do problema e o envio da RDM para aprovação.
u. Média de problemas por tipo de item de configuração.
v. Distribuição dos problemas registrados por Equipe.
w. Percentual de problemas de grande impacto registrados por Equipe.
x. Tempo médio consumido na atividade de controlar o problema.
y. Tempo médio consumido entre as atividades “Categorizar” e “Prestar Suporte ao Incidente”.

1.3.3 A SOLUÇÃO deve possuir funcionalidade integrada ou nativa que permita a geração de relatórios voltados para os USUÁRIOS e ADMINISTRADORES. Estas funcionalidades devem ser fornecidas de modo que o componente de geração de relatórios, quando não compor o pacote principal da SOLUÇÃO, seja fornecido e configurado de modo que seja integrado ao ambiente da SOLUÇÃO evitando a necessidade de aquisição de licenças ou tecnologias adicionais ou complementares e permitindo que os USUÁRIOS possam criar, modificar e gerar os relatórios no mesmo ambiente operacional de utilização da SOLUÇÃO. A SOLUÇÃO deve permitir que os processos de gerenciamento dos relatórios sejam estabelecidos de modo a possibilitar:

1.3.3.1 Deve ser fornecida com tecnologia que permita a importação, captura e extração de dados para sua utilização na construção dos relatórios.

1.3.3.2 Deverá permitir que OPERADORES, GESTORES e ADMINISTRADORES criem seus próprios relatórios, com os atributos básicos de paginação, com números de páginas, quebras e classificação por colunas, customização do título, sem necessidade de ajustes ou exportações para publicação em outra tecnologia. O conteúdo dos relatórios poderá conter colunas resultantes de cálculos ou condições lógicas decorrentes da manipulação de dados contidos nas tabelas armazenadas na SOLUÇÃO. A SOLUÇÃO deverá ser capaz de exportar os relatórios para publicação WEB.

1.3.3.3 Deverá permitir o armazenamento para reutilização, reimpressão ou desenvolvimento de novos relatórios.

1.3.3.4 Deverá possuir funcionalidade de administração que permita o agendamento para publicação e envio por e-mail de relatórios e gráficos criados em seu no ambiente operacional.

1.3.3.5 Deverá permitir que durante a construção de relatórios, gráficos e indicadores sejam definidos controles de níveis de acesso aos conteúdos gerados.

2.FERRAMENTA DE MONITORAMENTO DE AMBIENTE DE TI

2.1.Características Gerais

2.1.1 Prover monitoramento fim-a-fim dos recursos das aplicações e serviços, incluindo a infraestrutura, aplicativos, ativos de rede e demais recursos de TI que os suportam.

2.1.2 Oferecer um módulo de administração gráfico e dessa forma ser executado a partir da plataforma WEB. A plataforma WEB deverá ter como requisito mínimo a compatibilidade com os modernos navegadores utilizando HTML5, sendo então possível de ser acessado via dispositivo móvel como smartphones e tablets.

2.1.3 A camada de acesso da ferramenta deverá prover o acesso individual por usuário, com senhas exclusivas, utilizando conexão segura (HTTPS).

2.1.4 Disponibilizar acesso via interface de linha de comando, além da interface gráfica.

2.1.5 Prover mecanismo de autenticação por usuário e senha, com conexão a base de dados local, bases LDAP e de Active Directory.

2.1.6 Permitir a criação de perfis de acesso por usuário, diferenciando o acesso a cada grupo de funcionalidades oferecido.

2.1.7 Possuir o mecanismo de Single Sign On.

2.1.8 Permitir o envio de mensagens para usuários definidos pelas unidades de negócio.

2.1.9 Para os alertas de e-mail, a ferramenta deve customizar o corpo de texto e assunto para cada tipo de alerta.

2.1.10 Disponibilizar ajuda on-line via interface gráfica.

2.1.11 Configurar janelas de manutenção (blackout), para que alarmes ou eventos não sejam gerados indevidamente.

2.1.12 Permitir a integração ao sistema de correio eletrônico, por meio do SMTP.

2.1.13 A ferramenta deve ter a capacidade de monitorar ambiente virtuais, em especial aqueles baseados em VMWare, Solaris Zones, WPAR, Hyper-V e Citrix.

2.1.14 Possuir o mecanismo de análise de provável causa raiz, auxiliando no diagnóstico de um evento.

2.1.15 Permitir a criação de processos de automação, para otimização de rotinas operacionais.

2.1.16 Possuir workflows para execução de rotinas automáticas a partir da geração de alarmes.

2.1.17 Permitir agrupar ICs para criação de modelos de serviço.

2.1.18 Permitir uma visão completa da monitoração das aplicaões e serviços numa única tela sem a necessidade de criação de dashboards e com workflows de drill-down para o item monitorado.

2.1.19 Possuir integração nativa entre os diferentes módulos da solução.

2.1.20 Possuir aplicativo para smartphones para o acesso aos alertas de monitoração das aplicações.

2.2.Agentes de monitoração

2.2.1 Possibilitar gerenciamento nativo dos ativos, através da instalação de módulos de software agentes, com suporte a, pelo menos, os seguintes sistemas operacionais:

a. Microsoft Windows.
b. Distribuições Linux RedHat.
c. Sistemas UNIX Solaris, HP-UX e IBM AIX.

2.2.2 Permitir a monitoração remota dos ativos, através do uso de protocolos de rede e tecnologias de comunicação consagradas e que possuam viés de gerenciamento, com suporte a, ao menos, os seguintes protocolos/tecnologias de comunicação:

a. Internet Control and Management Protocol (ICMP).
b. Hypertext Transfer Protocol (HTTP/HTTPS).
c. Simple Mail Transfer Protocol (SMTP).
d. Domain Name System (DNS).
e. File Transfer Protocol (FTP).
f. Lightweight Directory Access Protocol (LDAP).
g. Mail (SMTP, IMAP e POP3).
h. Network News Transfer Protocol (NNTP).
i. Secure Shell (SSH).
j. Simple Network Management Protocol (SNMP).
k. Windows Messaging Instrumentation (WMI).
l. Microsoft Internet Security and Acceleration (ISA).

2.2.3 Monitorar constantemente se o próprio agente de monitoração se encontra operacional, e em caso negativo, gerar alarme.

2.2.4 Possuir mecanismo para manter, de forma centralizada, a administração de perfis de configuração de agentes que possam ser aplicadas ao conjunto de equipamentos.

2.2.5 Capturar logs de agentes tipo syslog, SNMP traps, windows eventlog e em arquivos de texto, sendo capaz de efetuar sua interpretação e extração de dados e detectar palavras ou padrões pré-estabelecidos através de expressões regulares ou outra maneira de filtragem e tratamento.

2.2.6 Possuir um método de instalação centralizado de módulos de monitoração, bem como sua configuração incluindo: frequencia de coletas, thresholds, configuração geral do monitor e os itens monitorados.

2.3.Interface Gráfica

2.3.1 A interface gráfica deve permitir a visualização de toda a infraestrutura, viabilizando o gerenciamento de todo o ambiente, localizando focos de problemas, através da alteração da cor ou aspecto dos objetos gerenciados.

2.3.2 Oferecer uma interface gráfica que permita, sem a necessidade de codificação, a configuração do disparo de alarmes a partir da violação de limites pré-estabelecidos e configuráveis por host ou serviço.

2.3.3 Gerar gráficos da utilização dos recursos de CPU, Memória, SWAP, disco, I/O de disco, dentre outros, nos servidores físicos e virtuais.

2.3.4 Permitir a visões consolidadas e customizadas de gráficos e dashboards de maneira intuitiva ao usuário final, permitindo compartilhar com outros usuários.

2.3.5 Possuir diversos layouts para criação de dashboards, permitindo selecionar diversos formatos no mesmo dashboards.

2.3.6 Agendar, publicar via WEB e encaminhar para e-mails os relatórios automaticamente.

2.3.7 Apresentar uma interface unificando as informações de monitoração de infraestrutura e aplicações

2.3.8 Apresentar uma visão fim-a-fim com informações de usuários finais, transações sintéticas, rede, camada web, camada de negócio e camada de banco de dados

2.3.9 Possuir uma interface web para gerenciamento e configuração dos agentes de monitoração, incluindo: criação de políticas de monitoração dos servidores, criação de pacotes de instalação, definição dos thresholds e execução remota de comandos.

2.3.10 Apresentar informações sobre o comportamento das transações, o mapa de relacionamento das aplicações, eventos e servidores em uma única interface.

2.4.Eventos e Alarmes

2.4.1 A ferramenta deve realizar em tempo real, a análise do impacto de determinado evento em todo o ambiente de TI, mostrando quais serviços de infraestrutura, serviços de TI e componentes que dependem do ativo objeto do evento foram impactados. O resultado da análise de impacto deve ser exibido graficamente no painel de monitoração.

2.4.2 Permitir a integração com o ambiente operacional de TI em tempo real por meio de eventos.

2.4.3 Permitir que eventos simultâneos sejam processados em tempo real.

2.4.4 Possibilitar a criação de regras de normalização, filtragem, enriquecimento, priorização e correlação de eventos.

2.4.5 Permitir a criação de filtros de eventos por, no mínimo, data, hora, descrição do alarme, criticidade, categoria e item de configuração gerador do alarme (servidor, IP, etc).

2.4.6 Permitir a visualização da saída de comandos disparados automaticamente quando houver a ocorrência de um alarme.

2.4.7 Permitir que as informações coletadas sejam consolidadas em uma única visão a partir de painel gráfico.

2.4.8 Criar um baseline automático e dinâmico que determina o comportamento normal de todas as métricas definidas como indicadores chave de desempenho.

2.4.9 Permitir utilizar o baseline automático e dinâmico para definir thresholds.

2.4.10 Disponibilizar um mecanismo para evitar a duplicação de eventos iguais, a fim de não aparecer o mesmo evento diversas vezes no módulo gráfico de tratamento dos eventos.

2.4.11 Agrupar eventos com as mesmas características, possibilitando a visualização dos eventos históricos dentro do próprio alerta atual.

2.4.12 Permitir que o usuário final visualize quais monitoramentos e suas configurações aplicadas em determinado dispositivo. A visualização deve ser de fácil entendimento para o usuário final.

2.4.13 Correlacionar os eventos de falhas e desempenho da infraestrutura apontando os serviços afetados.

2.4.14 Gerar alertas com thresholds dinâmicos baseados nos históricos das coletas (comportamento de CPU, MEM, SWAP, I/O, etc) dos servidores.

2.4.15 Em caso de falha do servidor, ou qualquer um dos serviços da ferramenta de monitoramento, a ferramenta deverá, automaticamente, alertar sobre o evento.

2.4.16 Disponibilizar mecanismos que permita a geração de eventos após “n” ocorrências consecutivas ou por um determinado intervalo de tempo.

2.4.17 Automatizar os procedimentos operacionais utilizados na atuação dos eventos/alarmes detectados na infraestrutura (orquestração de eventos).

2.4.18 Permitir a opção de alarmes baseados em threshold de disponibilidade, tempo de resposta e desempenho dos elementos ativos em tempo real.

2.4.19 Permitir a opção de alarmes baseados em baseline do desempenho dos elementos ativos.

2.4.20 Permitir as seguintes ações em um único evento: tornar conhecido (acknowledge), fechar, abrir novamente (reopen), associar a um responsável e assumir a responsabilidade (take ownership).

2.4.21 Disponibilizar, no mínimo, cinco níveis de severidade diferenciados por cores ou números para os eventos registrados

2.4.22 Permitir que os eventos sejam listados e organizados (ordenados) por mais de uma característica, como por exemplo, data de recebimento e severidade.

2.4.23 Possibilitar a modelagem do impacto dos eventos de acordo com as prioridades e políticas dos negócios (business) definidos pelo cliente.

2.4.24 Possibilitar a análise do impacto dos eventos nos negócios em tempo real.

2.4.25 Permitir a criação de modelos para o processo de gestão de eventos por meio de componentes que representam graficamente os elementos de TI e descrevam as características dos serviços relacionados ao negócio.

2.4.26 Disponibilizar uma visão gráfica do impacto para cada evento, ou conjunto de eventos.

2.4.27 Assegurar identificação única para cada evento registrado.

2.4.28 Permitir a auto-remediação de problemas detectados a partir de fluxos pré-definidos que executam comandos e utilizam o resultado desses comandos para tomar decisões pré-configuradas sobre qual a forma de remediação utilizar.

2.4.29 A solução deve permitir que a auto-remediação seja iniciada por um analista ou automaticamente a partir de um evento ou Incidente na solução de ITSM.

2.4.30 A solução deverá documentar os passos do processo de auto-remediação no evento ou Incidente que iniciou a auto-remediação, permitindo manter a reastreabilidade dos procedimentos executados.

2.4.31 Possibilitar a abertura de tickets no sistema de ITSM utilizando as informações do evento e do item de configuração associado ao evento para direcionar o ticket para o grupo de atendimento adequado. As informações mínimas do item de configuração que devem ser consideradas para direcionamento são: localidade, grupo de suporte, dono do item de configuração, categorização do item de configuração.

2.4.32 Permitir correlacionar diversos eventos de um item de configuração em um mesmo ticket na solução de ITSM.

2.4.33 Permitir utilizar as informações dos serviços que tem relação com o item de configuração afetado por um ticket para gerar tickets correlacionados que informam o impacto nos serviços

2.4.34 Permitir integração com a ferramenta de ITSM para receber informações de mudanças nas aplicações monitoradas.

2.4.35 Permitir a utilização dos eventos para indicar a provável causa raiz de problemas nas aplicações, indicando quais os eventos da console têm a maior probabilidade de ser o ofensor.

2.4.36 As funcionalidades descritas acima devem ser nativas da ferramenta, sem a dependência de produtos de terceiros e ainda com a visualização de forma intuitiva.

2.5.Monitoramento de Servidores – Características Gerais

2.5.1 Permitir a apresentação dos dados coletados em tempo real, como também ao longo de um intervalo de tempo especificado. A coleta dos dados deve ser feita por meio de funções próprias da ferramenta, utilizando Simple Network Management Protocol (SNMP) versão 2 ou superior, ou ainda, através de Application Program Interface (API) específicos.

2.5.2 Monitorar o desempenho das CPUs através da coleta das seguintes métricas, desde que estejam disponíveis para coleta, contudo não se limitando necessariamente às descritas abaixo;

2.5.3 Percentual de CPU dedicada à administração do próprio sistema operacional (CPU sys);

2.5.4 Percentual de CPU dedicado a processos dos usuários (CPU user);

2.5.5 Percentual de CPU em espera por atendimento das solicitações de IO (CPU wait);

2.5.6 Em equipamentos SMP (Symmetric Multi-Processor), as informações aqui solicitadas devem ser disponibilizadas para todas as CPUs separadamente como também de forma conjunta.

2.5.7 Monitorar o desempenho de discos locais, através da coleta das seguintes métricas, desde que estejam disponíveis para coleta, contudo não se limitando necessariamente às descritas abaixo:

a. Nome do disco;
b. Quantidade de leituras por segundo;
c. Quantidade de escrita por segundo;
d. Quantidade de bytes lidos por segundo;
e. Quantidade de bytes escritos por segundo;
f. Quantidade média de transações em espera para serem atendidas (queue length);
g. O Percentual de tempo em que existem transações na fila para serem atendidas (% wait);
h. Percentual de tempo de utilização do disco (% busy);

i. Para equipamentos com mais de um disco, a ferramenta deverá demonstrar para cada um dos discos as métricas coletadas como também permitir a ordenação dos discos por quaisquer dessas métricas;

2.5.8 Monitorar o desempenho da memória real e virtual através da coleta das seguintes métricas, desde que estejam disponíveis para coleta, contudo não se limitando necessariamente às descritas abaixo:

a. Memória física total;
b. Total e percentual de memória em uso;
c. Total e percentual de memória livre;
d. Quantidade de memória virtual (swap) total;
e. Quantidade e percentual de memória virtual em uso;
f. Quantidade e percentual de memória virtual disponível;
g. Quantidade e taxa de transferência de páginas da memória virtual para a memória real (swap in);
h. Quantidade e taxa de transferência de páginas da memória real para a memória virtual (swap out).

2.6.Monitoramento de sistemas Linux/UNIX

2.6.1 Monitorar com ou sem um agente, sistemas Linux/UNIX.

2.6.2 Permitir o monitoramento remoto e centralizado de processos, serviços e sistemas. A ferramenta de monitoração deve permitir a apresentação dos dados coletados em tempo real como também ao longo de um intervalo de tempo especificado. A coleta dos dados deve ocorrer por meio de funções próprias da ferramenta, através do Simple Network Management Protocol (SNMP) versão 2 ou superior, ou ainda, através de Application Program Interface (AM) específicos.

2.6.3 Acionar alarmes e enviar mensagens a partir de condições observadas ou infrações de limites das métricas coletadas. Esses alarmes e mensagens devem identificar o equipamento, o processo e a condição de exceção ou erro que gerou o alarme.

2.6.4 Possibilitar a execução de alarmes e envio de mensagens caso o processo ou serviço monitorado tenha sido reiniciado consecutivamente sem sucesso.

2.6.5 Possibilitar a pesquisa de ocorrências específicas em logs.

2.6.6 Executar comandos e scripts, sendo capaz de efetuar sua interpretação e extração de dados e detectar palavras ou padrões pré-estabelecidos através de expressões regulares

2.6.7 Monitorar com ou sem a utilização de agentes, por meio dos protocolos SSH ou Telnet, de forma nativa e de simples implementação pelo menos os seguintes recursos:

a. CPU;
b. Memória;
c. FileSystems;
d. Análise de logs, buscando ocorrências específicas;
e. Processos;
f. Executar comandos e scripts, sendo capaz de efetuar sua interpretação e extração de dados e detectar palavras ou padrões pré-estabelecidos através de expressões regulares.

2.7.Monitoramento de Sistemas Microsoft Windows

2.7.1 Monitorar, com ou sem um agente, sistemas operacionais MS-Windows.

2.7.2 Monitorar as funções do WMI (Windows Management Instrumentation).

2.7.3 Detectar o uso de CPU por processos.

2.7.4 Deve monitorar:

a. CPU, com parâmetros de % de uso, tempo de processamento privilegiado, filas de instruções no processador.
b. Memória física (total, disponível, paginações por segundo).
c. Espaço de paginação virtual utilizada.
d. Serviços e processos.
e. Espaço e I/O de disco (DiskQueue, Disk Time, Disk Write, Disk Read, etc., geral ou por disco físico).
f. Tempo de uptime.

2.7.5 Deve ser capaz de realizar análise de entradas específicas de log no Event Viewer (procura textual).

2.7.6 Executar comandos e scripts, sendo capaz de efetuar sua interpretação e extração de dados e detectar palavras ou padrões pré-estabelecidos através de expressões regulares.

2.7.7 Identificar os recursos consumidos para cada processo monitorado.

2.7.8 Realizar o restart automático de serviços, em caso de queda.

2.7.9 Monitorar qualquer item disponível no Performance Monitor.

2.8.Monitoramento de Equipamentos e Dispositivos de Rede

2.8.1 Permitir a importação de MIBs dos dispositivos de rede.

2.8.2 Deve monitorar, quanto a equipamentos de rede, desde que estejam disponíveis para coleta:

2.8.2.1 A situação, utilização e taxas de erro de interfaces de rede (% de utilização de interfaces, % número de erros in/out, % de pacotes descartados).

2.8.2.2 A situação, utilização e eventuais alertas relacionados a volumes de dados.

2.8.2.3 Deve monitorar, através de TRAPs e GETs SNMP, Firewalls, Switches e Roteadores terrestres e terminais remotos satélite, contemplando no mínimo os seguintes indicadores, e desde que estejam disponíveis para coleta:

a. Disponibilidade de canais de comunicação (links).
b. Tempo de resposta.
c. Detecção de queda de interfaces.
d. Realizar a checagem de tempo de resposta e perda de pacotes, fornecendo a porcentagem de disponibilidade mensal.

2.8.3 Coletar o tráfego de rede LAN e WAN, identificando tipos de protocolos que trafegam e a que aplicativos pertencem sem que o processo cause indisponibilidade ou interrupção nos links WANs ou na rede local.

2.8.4 Permitir a rápida identificação das áreas mais carregadas da rede através de estatísticas sobre os maiores consumidores de recursos. A ferramenta deve monitorar informações dos seguintes fluxos de comunicação de rede:

a. Tipos e volumes de utilização de aplicações e protocolos no ambiente, de acordo com as informações disponibilizadas pelos ativos de rede (switches e roteadores), quando aplicável.
b. Protocolos trafegados na rede por interface.
c. Tráfego por IP's ou grupos.

2.8.5 Monitorar fluxos de dados com no mínimo as seguintes características:

a. Quantidade de flows por ativo/link monitorado.
b. Quantidade de aplicações trafegadas.
c. Listagem de source IPs.
d. Listagens de destination IPs.
e. Listagens de source IP e destination IP por direção upload ou download;

2.8.6 Painéis (dashboards) de tráfego por IP origem e/ou destino, portas de origem e/ou destino e tipo de protocolo.

2.8.7 Monitoramento de rede em tempo real.

2.8.8 Possuir capacidade de customizar painéis (dashboards).

2.8.9 Permitir a emissão de relatórios com informações sobre, no mínimo:

a. Índice de disponibilidade de ativos, incluindo servidores, roteadores, switches e demais ativos.

b. Utilização de tráfego de entrada e saída de interfaces de rede por ativo monitorado;
c. Tempo de resposta dos elementos ativos;
d. Utilização de CPU por ativo monitorado.
e. Utilização de memória por ativo monitorado;
f. Disponibilidade e desempenho de links LAN/SAN/WAN;
g. Utilização de interfaces de rede por ativo monitorado;
h. Histórico de fluxos de rede por ativo/link monitorado;
i. Ranking de fluxos de rede por ativo/link monitorado.
j. Ranking de volume de dados gerados pelas aplicações trafegadas.
k. Ranking de endereços IP geradores de tráfego.
l. Ranking de endereços IP receptores de tráfego.
m. Ranking de conversações para medição de qualidade de serviço.
n. Gerar relatórios e disponibilizar gráficos via interface WEB (análises em tempo de execução) a qualquer momento e também a partir de base histórica.
o. Permitir a configuração de limites (thresholds) para qualquer dos itens e também para agrupamentos de itens monitorados

2.9.Monitoramento de Equipamentos de Storage

2.9.1 Realizar a monitoração dos Dispositivos de Armazenamento (disk arrays), com as seguintes premissas:

a. Detecção de falhas nos discos e controladores.
b. Monitoração do ambiente (temperatura, ventiladores e fontes de energia).
c. Monitoração dos links de fibra (externos e internos).
d. Geração de relatórios sobre o espaço em disco disponível (total e por volume).
e. Geração de relatórios sobre o consumo de energia dos dispositivos de armazenamento (em Watts e kWh).
f. Monitoração dos switches de fibra (pelo menos porta, luz, conexão, velocidade).
g. Realizar a monitoração das bibliotecas de fitas.
h. Detectar falhas nos drives de fitas e robôs.
i. Prover relatórios sobre o consumo de energia (em Watts e kWh).
j. Prover relatórios sobre a utilização de cada link de fibra (tráfego, quantitativo total de dados por hora ou por dia, utilização da largura de banda) e sobre o consumo de energia do switch (em Watts e kWh).

2.9.2 Possibilitar a visualização das seguintes informações para cada unidade de storage especificada, e desde que estejam disponíveis para consulta:

a. Número de série.
b. Capacidade.
c. Marca e modelo.
d. Tipo de RAID e informações relacionadas.
e. Port Number.

2.10.Monitoramento de Sistemas de Bancos de Dados

2.10.1 A ferramenta deve ser capaz de, para os sistemas gerenciadores de banco de dados relacional Microsoft SQL Server e Oracle:

a. Identificar e monitorar possíveis degradações de performance que possam causar problemas e falhas futuras.
b. Monitorar a disponibilidade e o desempenho de bases de dados.
c. Permitir rápido isolamento de problemas e diagnósticos.
d. Monitorar, analisar e reportar o desempenho do banco de dados em tempo real.
e. Gerar logs de alertas e registrar a ocorrência de erros para uma análise posterior.
f. Permitir o monitoramento, a verificação e o tratamento de locks no banco de dados.
g. Prover estatísticas do banco de dados em tempo real.
h. Permitir a execução automática de rotinas de correção.
i. Emitir relatório de contenção que identifiquem as tabelas mais acessadas.
j. Monitorar os acessos ao cache (cache hit ratio).
k. Permitir o acompanhamento do espaço disponível em tabelas e índices críticos.
l. Permitir a configuração de alarmes que devem ser enviados quando o espaço em disco, tabelas e índices atingirem os limites (thresholds) pré-estabelecidos pelo administrador.
m. Permitir a monitoração do uso de CPU pelo banco de dados.
n. Permitir a verificação de processos ociosos (idle) que estejam em execução.
o. Monitorar o número de buffers no pool livre do buffer (free buffer pool).
p. Permitir a identificação de pontos de contenção (gargalo).
q. Analisar e reportar o desempenho do banco de dados e das aplicações, considerando a série histórica armazenada e os níveis de serviço esperados.
r. Permitir a geração de gráficos e relatórios, acessíveis via Web, que possibilitem o acompanhamento em tempo real, diário, semanal e mensal dos recursos e das aplicações monitoradas.
s. A ferramenta deve ser capaz de, para bancos de dados Microsoft SQL Server:
    i. Permitir a monitoração de page read, diferenciando quando física ou lógica.
    ii. Ter a capacidade de controlar o free buffer.
    iii. Viabilizar a monitoração das User connections.
    iv. Permitir a monitoração de locks do banco de dados (deadlocks e avarage wait time).
    v. Habilitar o controle da log space.
    vi. Possibilitar a monitoração da Database Space.
    vii. Ter a capacidade de monitorar Row-level lock.
    viii. Viabilizar o controle do File group and file.
    ix. Monitorar os objetos SQL-Agent, SQL-Buffer-Cache-Hit-Ratio, SQL-Full-Scans-Sec, SQL-Page-Splits-Sec, SQL-Server, SQL-Server-Stats, SQL-Target-Total-Server-Memory.
t. A ferramenta deve ser capaz de, para bancos de dados Oracle, desde que estejam disponíveis para a coleta:
    i. Monitorar Oracle RAC
    ii. Monitorar leituras e escritas, lógicas e físicas, de blocos em Tablespaces.
    iii. Monitorar status da instância do Oracle.
    iv. Oferecer notificação avançada de problemas.
    v. Permitir ações de recuperação automatizada.
    vi. Prover correlação inteligente de eventos.

2.11.Monitoramento de Serviços

2.11.1 Monitorar disponibilidade e performance dos serviços de rede FTP, HTTP, HTTPS, DHCP, DNS, NTP, LDAP, WINS.

2.11.2 Permitir o monitoramento das métricas e a saúde dos servidores WEB configurados com o IIS e Apache Web Server.

2.11.3 Possuir monitoramento sintético de páginas HTTP, HTTPS e Transação HTTP/HTTPS que permitam monitorar as falhas, disponibilidade e tempo de resposta das aplicações WEB.

2.11.4 Permitir o gerenciamento e monitoramento de cada um dos processos, atividades e serviços do Active Directory (AD).

2.11.5 Monitorar MS-Exchange, segundo métricas definidas pela MMC (Microsoft Management Console). Deverá permitir o controle da disponibilidade e performance dos serviços message roundtrip, IMAP4, POP3 e SMTP.

2.11.6 Analisar a performance dos serviços FTP, LDAP, DNS, MAPI, SMTP, ICMP, Portas e acesso a banco de dados Oracle e SQL Server.

2.11.7 Os alertas das funcionalidades acima devem propagar para a ferramenta de correlação de eventos.

2.12.Monitoração de Aplicações

2.12.1 Ser capaz de monitorar aplicações desenvolvidas na plataforma J2EE e possuir total compatibilidade com a especificação Java 2 SDK, Standard Edition 1.3.1 ou superiores e .NET.

2.12.2 Ser compatível com todas as diferentes implementações da JVM (Sun, JRockit, IBM).

2.12.3 Permitir a configuração de limites (thresholds) para qualquer dos itens e também para agrupamentos de itens monitorados.

2.12.4 Permitir realizar drill-down para visulizar informações detalhadas do comportamento das aplicações.

2.12.5 Notificação automática via e-mail;

2.12.6 Notificação automática via http post, parametrizável;

2.12.7 Execução de um comando que automatize procedimentos tais como iniciar traces de transações, emitir relatórios, executar comandos específicos.

2.12.8 A monitoração da aplicação deve ser iniciada de forma automática juntamente com a inicialização do servidor de aplicações.

2.12.9 Apresentar uma representação gráfica da transação e os respectivos relacionamentos dos ICs que suportam a aplicação.

2.12.10 Permitir a monitoração da saúde e performance do trafego real e de execuções sintéticas (robôs) das transações.

2.12.11 Permitir a monitoração real das transações com tecnologias baseadas em Java.

2.12.12 Fornecer acesso aos recursos do produto via interface web (compatibilidade com versões de browsers, no mínimo: Internet Explorer e Firefox).

2.12.13Gerar relatórios e disponibilizar gráficos via interface WEB (análises em tempo de execução) a qualquer momento e também a partir de base histórica.

2.12.14 Controlar o acesso através de perfis de usuário.

2.12.15 Monitorar consumo de memória da JVM;

2.12.16 Monitorar consumo de CPU do servidor;

2.12.17 Monitorar consumo de CPU do processo Java e .NET;

2.12.18 Monitorar o tempo de resposta das transações apresentando os tempos parciais por classes e métodos;

2.12.19 Monitorar tempo médio individualizado de execução dos componentes-padrão da arquitetura J2EE;

2.12.20 Monitorar erros por intervalo;

2.12.21 Monitorar tempo de resposta por intervalo.

2.12.22 Ser capaz de capturar erros e exceções em qualquer ponto da aplicação, em tempo real, e fornecer dados, também em tempo real, que permitam aos administradores identificar o tipo de erro e o ponto exato da transação onde ocorreu.

2.12.23 Monitorar recursos de infraestrutura do servidor de aplicação correlacionando os dados coletados com os dados da aplicação monitorada, em mesma escala de tempo.

2.12.24 Possibilitar a extração de informações, através de relatórios, personalizados e de forma interativa, sem necessidade do uso de outros produtos para esta atividade.

2.12.25 Permitir que as telas de apresentação das métricas (dashboards) sejam facilmente personalizáveis pelos próprios usuários de acordo com sua necessidade.

2.12.26 Permitir a definição de limites (thresholds) pelos quais os defeitos serão caracterizados.

2.12.27 Permitir a emissão de gráficos ou relatórios com informações sobre, no mínimo:

a. Número de transações apresentando problemas de latência.
b. Média do tempo de resposta da transação.
c. Forma de acesso dos usuários as aplicações (browser ou plataforma).

2.12.28 Deve monitorar, quanto a equipamentos de servidores JBoss, desde que estejam disponíveis para coleta:

a. JBoss Datasource.
b. JBoss Thread Pool.
c. JBoss EJB.
d. JBoss Garbage Collection.
e. JBoss JCA.
f. JBoss JMS.
g. JBoss JSP.
h. JBoss Threads.
i. JBoss Memory Pool.

2.12.29 Deve monitorar, quanto a equipamentos de servidores Oracle WebLogic, desde que estejam disponíveis para coleta:

a. WebLogic JOLT Connection Pool.
b. WebLogic JCA Connector Work Manager.
c. WebLogic JDBC Service.
d. WebLogic Thread Pool.
e. WebLogic JMS Connection.
f. WebLogic JCA.
g. WebLogic Max Thread.
h. WebLogic JMS.
i. WebLogic JRockit.
j. WebLogic JMS Destination.
k. WebLogic EJB Transaction.
l. WebLogic JVM.

2.13.Monitoração Analítica

2.13.1 A solução deve contemplar um módulo capaz de gerenciar os diversos dados da aplicação e dos dispositivos de infraestrutura que o suportam. Exemplos: logs de banco de dados, firewalls, servidores de aplicação, logs da aplicação dentre outros.

2.13.2 Permitir correlacionar os logs das diversas fontes para identificação da causa raíz de problemas;

2.13.3 Possuir mecanismo de pesquisa que permita a realização de consultas em todos os logs simultâneamente utilizando palavras-chave, expressões ou a combinação dos dois e então mostrar a informação de forma gráfica e textual para detalhamento da análise;

2.13.4 Possuir mecanismo para salvar as pesquisas nos logs e então torná-las um padrão para verificação de novos problemas;

2.13.5 Permitir a criação de dashboards e gráficos para acompanhamento analítico das informações dos logs.

2.13.6 Permitir a captura dos logs das seguinte forma:

a. Integração via protocolo UDP e TCP
b. Integração via agente local no dispositivo;

c. Integração via agente remoto utilizando protocolos padrões de mercado como SSH, WMI e Telnet.

3.CONSIDERAÇÕES FINAIS

3.1.Para atendimento das funcionalidades previstas neste anexo, a CONTRATADA poderá fornecer soluções de terceiros, desde que estejam integradas e não comprometam o desempenho do serviço prestado.

ANEXO V - DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA

Orientação para realização de vistoria técnica

Nos processos de contratação de soluções de TI, a Vistoria Técnica tem o objetivo de dotar as licitantes das informações necessárias para a identificação dos bens e serviços licitados, bem como do conhecimento da estrutura tecnológica onde os serviços serão prestados.

Nas contratações de TI do Inep que se fizer necessária a realização de vistoria técnica devem ser observadas as seguintes orientações:

• A vistoria técnica será acompanhada por pelo menos dois servidores do Inep;

• A vistoria técnica deverá ser realizada por representante legal da empresa, o qual deverá portar original ou cópia autenticada do contrato social da empresa e seus documentos pessoais originais de identificação, a serem apresentados aos técnicos da DTDIE;

• Poderá ser admitida a apresentação de procuração para a realização da vistoria, no entanto, além da procuração, deverão ser apresentados os seguintes documentos: identidade e CPF originais do procurador, original ou cópia autenticada do contrato social e cópia autenticada dos documentos de identificação citados no contrato social do procurado/ representante legal da empresa;

• As vistorias somente serão realizadas mediante prévio agendamento das empresas, conforme horários estabelecidos no edital do processo licitatório. Em hipótese alguma, os técnicos da DTDIE poderão autorizar a realização de vistorias sem o prévio agendamento ou fora dos horários estabelecidos em edital. No momento do agendamento as empresas deverão informar o nome e o número de documento de identificação da pessoa que for participar da vistoria técnica, para que possa ser liberado o acesso às dependências do Inep;

• O início da vistoria só será permitido após a assinatura do Termo de Confidencialidade por parte da empresa. O Termo de Confidencialidade deverá ser assinado **antes** do início da vistoria e diante dos técnicos da DTDIE (a licitante não poderá trazer o Termo já assinado). O Termo de Confidencialidade assinado deverá ser incluído nos autos do processo da contratação em questão;

• A vistoria deverá seguir um padrão estabelecido e previamente documentado, em outras palavras, a realização da vistoria seguirá o mesmo procedimento para todas as empresas, para que não haja prejuízo à impessoalidade e competitividade do processo licitatório. Os servidores do Inep que estarão responsáveis pela realização da vistoria deverão elaborar um Resumo descritivo da vistoria, onde estarão descritos de forma resumida todos os locais/ informações que a empresa deverá conhecer para que possa realizar a sua proposta;

• Para a realização das vistorias deverão ser observadas as orientações contidas na Política de Segurança da Informação e Comunicações do Inep;

• Ao **término** da visita, o Termo de Realização de Vistoria Técnica deverá ser assinado pelo representante **que esteve presente na vistoria** e pelos técnicos da DTDIE (o Termo de Realização de Vistoria Técnica deverá ser assinado diante dos técnicos da DTDIE). Serão assinadas duas vias desse documento, uma para a empresa que realizou a vistoria e outra que deverá ser incluída nos autos do processo da contratação em questão;

• Os questionamentos levantados pelas empresas durante a vistoria técnica deverão ser respondidos a todas as licitantes (por meio do Comprasnet ou alterações no Edital), de modo a garantir a isonomia do processo licitatório.

A seguir são apresentados os modelos de Termo de Realização de Vistoria Técnica e Termo de Confidencialidade.

Termo de Realização de Vistoria Técnica

Declaro, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº ____, que tomei **conhecimento** de todas as informações necessárias para a identificação dos serviços licitados, bem como **vistoriei** os equipamentos e ambientes em que serão prestados os serviços, tomei conhecimento e cumpri as exigências expressas no Edital, tendo sido sanada pela equipe técnica do Inep todas as dúvidas que porventura foram por mim questionadas e que marquei de próprio punho os itens abaixo:

( ) Entreguei o Termo de Confidencialidade.

( ) Identificação e dados do Termo de Confidencialidade foram conferidos pela equipe técnica (o representante do Inep deve verificar os documentos do representante da empresa, conferindo com o documento que comprove o vínculo com a empresa e que o mesmo está apto a representá-la).

( ) Recebi os Anexos referentes à Vistoria.

( ) Visitei os locais de realização dos serviços, como CPDs, ativos de redes, dutos de cabeamento, periféricos de apoio e setores de demanda e aprovação.

( ) Vistoriei o ambiente de trabalho destinado para execução dos serviços, e os recursos materiais disponibilizados para a equipe contratada.

( ) Conheci os modelos e quantidades de equipamentos *hardwares* e periféricos objeto dos serviços.

( ) Tomei conhecimento dos principais *softwares*, aplicativos e ferramentas auxiliares em utilização nos computadores servidores e estações de trabalho.

( ) Tomei conhecimento dos procedimentos adotados, documentação existente, modelos de acompanhamento, certificações existentes, recomendações e normatizações da Organização.

( ) Vistoriei o ambiente de monitoramento e ferramentas de *software* para acompanhamento de disponibilidade e desempenho dos recursos de infraestrutura

( ) Estou ciente do grau de dificuldade e a devida especialização necessária para a execução dos serviços a serem contratados.

( ) Foram esclarecidas todas as minhas perguntas de modelagem, padronização e

características técnicas adotadas pelo Contratante.

Brasília ___/___/2017

ASSINATURAS

Empresa	Inep	Inep
Responsável pela vistoria técnica _____ **Nome:** **Nome da empresa:** **CNPJ da empresa:**	**Representante do Inep:** _____ **Nome:** **Siape/Mat:**	**Representante do Inep:** _____ **Nome:** **Siape/Mat:**

ANEXO VI - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

CATÁLOGO DE SERVIÇOS - CGIS
COSTI - CONSULTORIA EM OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TI
Serviço de Projetos aos Serviços de TI
MCMPGSTI - MONITORAMENTO, CONTROLE E MANUTENÇÃO DOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS DE TI
Serviço de Gerência de Configuração
Serviço de Gerência de Mudanças
Serviço Técnico para Processos ITIL (Central de Serviço)
MCMTI - MONITORAMENTO, CONTROLE E MANUTENÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TI

Serviço de Backup
Serviço de Execução de Rotinas Operacionais
Serviço de Manutenção em Equipamentos de Rede
Serviço de Monitoramento da Sala Cofre
Serviço de Monitoramento do Sistema de Energia Essencial
Serviço de Monitoramento e Gerenciamento de Eventos
Serviço de Sistemas Operacionais Linux-Unix
Serviço de Sistemas Operacionais MS-Windows
OBDTI - OPERAÇÃO DE BANCO DE DADOS DA INFRAESTRUTURA DE TI
Serviço de Administração do Ambiente de Armazenamento e Manutenção de dados
Serviço de Alta Disponibilidade de BD
Serviço de Disponibilidade e gerenciamento do banco de dados
Serviço de Gerenciamento de recursos do banco
Serviço de Monitoramento do desempenho dos SGBDs
Serviço de Movimentação de Dados
Serviço de Segurança/atualização
Serviço de Segurança/produtividade para aplicações
Serviço de Suporte ao desenvolvimento
Serviço de Suporte ao produto e produtividade para aplicações
Serviço Técnico de Apoio
OPETI - OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TI
Archive para serviço de E-mail e investigação Segurança
Proteção ataque DDoS
Serviço de Acesso Remoto
Serviço de Antispam e Smtp-relay
Serviço de Antivírus
Serviço de Aplicação
Serviço de Balanceamento de Carga
Serviço de encaminhamento de mensagens SMTP do corporativo
Serviço de Firewall
Serviço de Impressão
Serviço de IPS
Serviço de Manutenção de Ativos de Rede Cabeada
Serviço de Manutenção de Ativos de Rede Wireless
Serviço de Manutenção de Comunicação de Dados
Serviço de Manutenção de Correio Eletrônico
Serviço de Manutenção de DHCP
Serviço de Manutenção de DNS
Serviço de Manutenção de Infraestrutura de Rede
Serviço de Manutenção de Sistemas Operacionais Linux-Unix
Serviço de Manutenção de Sistemas Operacionais MS-Windows
Serviço de Manutenção do Active Directory
Serviço de Manutenção em Servidores de Rede e Appliances
Serviço de Proxy e Filtro de Conteúdo WEB
Serviço de Rede Virtual Privada - VPN
Serviço de resolução de nomes do domínio inep.gov.br - DNS Externo.
Serviço de SAN
Serviço de Telefonia IP
Serviço de Virtualização
Serviço de VPN (Virtual Private Network)
Serviço do WSUS
Serviço Eventuais para os Sistemas de Segurança
Serviço Storage
Serviço Técnico de Apoio

ANEXO VII - ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

INDICADORES GLOBAIS	
Nº	1
INDICADOR	Prazo para início do atendimento
DESCRIÇÃO	A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento em um tempo máximo de 15 minutos úteis de no mínimo 90% dos chamados abertos. Início do Atendimento: é contabilizado a partir do recebimento da solicitação pela área do serviço técnico especializado, sendo a Contagem de tempo realizada em horas úteis, podendo sofrer suspensão em casos específicos onde a conclusão do atendimento não dependa da CONTRATADA;
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Sistema de Gestão de Serviços
FORMULA DE CÁLCULO / AFERIÇÃO	(Total de chamados iniciados em até 15 minutos / Total de chamados) x 100
META	90%
GLOSA	1% (um por cento) do valor mensal referente ao item de serviço, se o indicador ficar >=75% e <90%; 2% (dois por cento) do valor mensal referente ao item de serviço, se o indicador ficar >=60% e <75%; 4% (quatro por cento) do valor mensal referente ao item de serviço, se o indicador ficar <60%;

INDICADORES GLOBAIS	
Nº	2
INDICADOR	Índice de chamados resolvidos dentro do prazo estabelecido
DESCRIÇÃO	A CONTRATADA deverá resolver 90% dos chamados dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviço.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Sistema de Gestão de Serviços
FORMULA DE CÁLCULO / AFERIÇÃO	(Total de chamados resolvidos dentro do prazo / Total de chamados abertos) x 100
META	90%
GLOSA	1% (um por cento) do valor mensal referente ao item de serviço, se o indicador ficar >=60% e 90%; 2% (dois por cento) do valor mensal referente ao item de serviço, se o indicador ficar >=50% e <60%; 4% (quatro por cento) do valor mensal referente ao item de serviço, se o indicador ficar <50%;

INDICADORES GLOBAIS

Nº	3
INDICADOR	Índice de Chamados Reabertos
DESCRIÇÃO	Caso o chamado seja encerrado pela CONTRATADA sem anuência da área demandante ou sem que o(s) problema(s) tenha(m) sido de fato resolvido(s), será reaberto e os prazos serão contados em continuidade ao expresso inicialmente na abertura original da solicitação da atividade de TIC, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Sistema de Gestão de Serviços
FORMULA DE CÁLCULO / AFERIÇÃO	(Total de chamados aprovados no mês) - (total de chamados reabertos mês) / Total de chamados aprovados no mês x 100
META	90%
GLOSA	1% (um por cento) do valor mensal referente ao item de serviço, se o indicador ficar >=75% e <90%; 2% (dois por cento) do valor mensal referente ao item de serviço, se o indicador ficar >=60% e <75%; 4% (quatro por cento) do valor mensal referente ao item de serviço, se o indicador ficar <60%;

INDICADORES GLOBAIS	
Nº	4
INDICADOR	Índice de Satisfação dos Solicitantes de Atividades de TIC
DESCRIÇÃO	A CONTRATADA deverá obter índice mínimo de satisfação "bom" ou "ótimo" no percentual de 70% após 90 (noventa) dias de execução contratual. Além disso, a CONTRATADA não poderá obter um índice de satisfação "péssimo" ou "ruim" em mais de 40% dos casos. A pesquisa de Satisfação é realizada ao fechar o chamado. Os índices de satisfação definidos são: Péssimo, Ruim, Regular, Bom e Ótimo.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Sistema de Gestão de Serviços
FORMULA DE CÁLCULO / AFERIÇÃO	(Total de chamados com satisfação "bom" ou "ótimo" / Total de chamados com pesquisa de satisfação respondida) x 100; E (Total de chamados com satisfação "péssimo" ou "ruim" / Total de chamados com pesquisa de satisfação respondida) x 100.
META	70% (bom ou ótimo)
GLOSA	1% (um por cento) do valor mensal referente ao item de serviço, se não atingir a meta estabelecida para "bom" ou "ótimo" ficando o indicador entre >=60% e <70%; 2% (dois por cento) do valor mensal referente ao item de serviço, se não atingir a meta estabelecida para "bom" ou "ótimo" ficando o indicador <60%; 4% (quatro por cento) do valor mensal referente ao item de serviço, se superar o valor de 40% estabelecido para o "péssimo" ou "ruim" para os atendimentos realizados;

INDICADORES GLOBAIS	
Nº	5
INDICADOR	Índice de disponibilidade de serviços críticos (lista faz parte do ANEXO VIII - VOLUMETRIA E AMBIENTE)
DESCRIÇÃO	Uma disponibilidade de 95%, por exemplo, significa que o serviço poderá ficar indisponível por no máximo 12 horas no mês de referência. - Após a Fase de Transição e antes de 180 dias de execução contratual: 90%; - Após e igual a 180 dias de execução contratual: 95%; Caso haja prorrogação da vigência contratual, o percentual será sempre de 95% -Não são considerados para avaliação, sendo consideradas como horas não úteis, os tempos referentes a manutenções programadas ou paradas em ativos por necessidade de ações alheias à contratada como serviços de garantia de equipamentos ou outros sob responsabilidade da Contratante ou seus fornecedores. Não é de responsabilidade da Contratada a manutenção física de equipamentos. A falta de garantia de equipamentos por parte da contratante exime a responsabilidade de reestabelecimento de serviços dependentes daqueles equipamentos por parte da contratada.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Ferramenta de Monitoramento para os Serviços OU outra ferramenta homologa da pelo órgão
FORMULA DE CÁLCULO / AFERIÇÃO	HTP – Horas úteis Totais no Período = Dias do Mês x Horas Dias; HMP – Horas de Manutenção Preventivas (*); HIP – Horas Indisponíveis no Mês; HIT – Horas Indisponíveis causadas por Terceiros. * – São períodos de manutenção programada autorizadas pelo Órgão
META	95%
GLOSA	1% (um por cento) do valor mensal referente ao item de serviço, se o indicador ficar até 1% abaixo da meta; 2% (dois por cento) do valor mensal referente ao item de serviço, se o indicador ficar até 2,5% abaixo da meta; 4% (quatro por cento) do valor mensal referente ao item de serviço, se o indicador ficar entre 2,5% e 5% abaixo da meta; 8% (oito por cento) do valor mensal do valor mensal referente ao item de serviço, se o indicador ficar menor que 5% abaixo da meta.

Os primeiros 90 dias após a assinatura do contrato são considerados período de transição e adaptação da contratada, onde não serão aferidos resultados de níveis de Serviço para fins de sanções à Contratada. Após esse período e até o prazo de 180 dias da assinatura do contrato, as metas serão reduzidas à metade, salvo informação específica no próprio indicador.

ANEXO VIII - VOLUMETRIA E AMBIENTE

Restrito (ver item 12.4 do termo de referência, 6º parágrafo)

ANEXO IX – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

1. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA:

Razão Social e CNPJ:

Telefone:

Pessoa para contato:

2. PREÇOS

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTD	Valor Unitário	Valor Total
1	1	SUPORTE DE ATENDIMENTO REMOTO (NÍVEL 1) – SERVICE DESK	**SERVIÇO**	**1**		
	2	SUPORTE DE ATENDIMENTO PRESENCIAL (NÍVEL 2) – SERVICE DESK	**SERVIÇO**	**1**		
	3	MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)	**SERVIÇO**	**1**		
	4	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) - Redes LAN, WAN, Telecom e Videoconferência	**SERVIÇO**	1		
	5	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) - Sistema Operacional - Windows	**SERVIÇO**	1		
	6	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) - Sistema Operacional - Linux	**SERVIÇO**	1		
	7	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Banco de Dados (EXCETO ORACLE)	**SERVIÇO**	1		
	8	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Ativos de Segurança da Informação	**SERVIÇO**	1		
	9	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Virtualização	**SERVIÇO**	1		
	10	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Serviços de Armazenamento e Backup	**SERVIÇO**	1		
	11	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Aplicações	**SERVIÇO**	1		
	12	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (NÍVEL 3) – Mensageria	**SERVIÇO**	1		
	13	EVOLUÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DE TIC	**HST**	**3000**		
TOTAL GRUPO 1						
	14	APOIO A GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI	**SERVIÇO**	1		
TOTAL ITEM 14						
TOTAL GRUPO 1 + ITEM 14						

Preço Total por extenso:

3. VALIDADE DA PROPOSTA

(Não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação)

Esta empresa declara estar ciente de que a apresentação da presente proposta implica na plena aceitação das condições estabelecidas no Edital e seus Anexos.

(Local e data)

(Assinatura do Representante Legal, com NOME COMPLETO)

ANEXO X – MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Termo de Responsabilidade e Confidencialidade para empresas pretendentes em concorrer no edital para contratação de serviços de sustentação de infraestrutura do INEP

Objetivo

Este termo de responsabilidade se aplica às empresas concorrentes no edital para contratação de serviços de sustentação de infraestrutura do INEP, em que se comprometem a não divulgar as informações e dados a que tiveram acesso durante a vistoria, caso não sagrem vencedoras no processo licitatório, assumindo tais informações como confidenciais e se comprometendo a destruí-las tão logo finalize o processo de licitação.

Este compromisso se fará mediante a assinatura do representante autorizado da empresa, anexando às assinaturas a procuração e cópia da identificação do pretendente.

Pelo presente Termo de Responsabilidade, eu _____, (dados civis), CPF nº _____, RG nº _____, (órgão emissor), representante da empresa _____, CNPJ nº _____, declaro ter recebido do INEP as informações detalhadas do ambiente de infraestrutura de TI do INEP referente ao Edital Licitação nº _____, modalidade _____, contendo as informações complementares que embasarão nossa proposta orçamentária no respectivo certame.

Por meio do presente termo de responsabilidade a empresa

signatária, participante da licitação em epígrafe, compromete-se a manter sob sigilo as informações e dados e informações a que teve acesso do presente instrumento convocatório, comprometendo-se a destruí-las caso não seja sagrada vencedora do certame.

.

Sob as penas da Lei, comprometo-me a não divulgar ou distribuir o

material recebido.

Brasília, / /2017.

_____

CARIMBO E ASSINATURA DO RESPONSÁVEL TÉCNICO /
REPRESENTANTE DA EMPRESA CONCORRENTE

ANEXO XI - MODELO DE TERMO DE CREDENCIAMENTO

Brasília-DF, dia de mês de ano

AO Ministério da Educação
A/C: <GESTOR DO CONTRATO XXXXXXX/>

Assunto: CREDENCIAMENTO DE PROFISSIONAL

Sr(a) Gerente,

- Solicitamos abaixo o credenciamento do profissional e todas as ações necessárias para a concessão de acesso físico e lógico do colaborador, alocado para a execução dos serviços previstos no contrato n.º. XXXX assinado em xx/xx/xxxx, referente à XXXXXXXXX.

Nome: (nome completo)	Data do credenciamento: (dd/mm/aaaa)
RG: xxxxxx- SSP - XX	CPF: 999.999.999-XX

Atenciosamente,
(assinatura)

Responsável/Preposto pela Empresa

	Recebimento: __ / __ / __	_____ Assinatura sob carimbo

ANEXO XII - MODELO DE TERMO DE DESCREDENCIAMENTO

Brasília-DF, dia de mês de ano

AO Ministério da Educação
A/C: <GESTOR DO CONTRATO XXXXXXX/>

Assunto: DESCREDENCIAMENTO DE PROFISSIONAL

Sr(a) Gerente,

- Solicitamos abaixo o descredenciamento do profissional e todas as ações necessárias para o cancelamento de acesso físico e lógico do colaborador, não mais alocado para a execução dos serviços previstos no contrato n.º. XXXX assinado em xx/xx/xxxx, referente à XXXXXXXXX.

Nome: (nome completo)		Data do descredenciamento: (dd/mm/aaaa)
	RG: xxxxxx- SSP - XX	CPF: 999.999.999-XX

Atenciosamente,

(assinatura)

Responsável/Preposto pela Empresa

	Recebimento: __ / __ / __	_____ Assinatura sob carimbo

O presente documento segue assinado pelo servidor Elaborador, pela autoridade Requisitante e pela autoridade responsável pela Aprovação da conveniência e oportunidade, com fulcro no art. 6º, inciso IX, da Lei nº 8.666/1993 e art. 15 da IN nº 02/2008-SLTI/MPOG, cujos fundamentos passam a integrar a presente decisão por força do art. 50, § 1º, da Lei nº 9.784/1999.

Documento assinado eletronicamente por **Fernando Mandarini Pereira**, **Fiscal de Contrato - Técnico**, em 26/06/2017, às 15:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Henrique de Farias Pena Passos**, **Fiscal de Contrato - Administrativo**, em 26/06/2017, às 15:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Francisco Edilson de Carvalho Silva**, **Integrante Requisitante**, em 26/06/2017, às 15:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.inep.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0068570** e o código CRC **A149EBE9**.

Referência: Processo nº 23036.000562/2016-17 SEI nº 0068570



INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA
SIG Quadra 04, Lote 327, Edifício Villa Lobos - 2º Andar, Ala A - Bairro Setor de Indústrias Gráficas, Brasília/DF, CEP 70610-908

EDITAL Nº 28, DE 21 DE JUNHO DE 2017

Processo nº 23036.000562/2016-17

OBJETO: Registro de preços para eventual contratação de empresa especializada em Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) para prestação de serviços de suporte de atendimento, sustentação e otimização de infraestrutura, projetos de evolução e apoio ao gerenciamento de serviços de TIC, utilizando recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento, nas melhores práticas de mercado e da ITIL v3 (Information Technology Infraestructure Library).

Grupo 1: Serviços de suporte de atendimento remoto (nível 1) e presencial (nível 2) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC – Network Operations Center), sustentação de infraestrutura (nível 3) e evolução do ambiente tecnológico de TIC do Inep, por um período de 12 meses.

Item 14: Serviços de apoio ao gerenciamento de serviços de TI, a fim de estabelecer e manter processos com base na biblioteca ITIL v3 para gestão e continuidade dos serviços de TIC no âmbito da Coordenação-Geral de Infraestrutura e Serviços (CGIS), por um período de 12 meses.

ÍNDICE

1. DO OBJETO
2. DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS
3. DO CREDENCIAMENTO
4. DA PARTICIPAÇÃO DO PREGÃO
5. DO ENVIO DA PROPOSTA
6. DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES
7. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA
8. DA HABILITAÇÃO
9. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA
10. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA
11. DOS RECURSOS
12. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO
13. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS
14. DA GARANTIA DA EXECUÇÃO
15. DO TERMO DE CONTRATO
16. DO REAJUSTE
17. DA ENTREGA E DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO
18. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA
19. DO PAGAMENTO
20. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO RESERVA
21. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
22. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO
23. DA SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL
24. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 12/2017

SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS
(Processo Administrativo n.° 23036.000562/2016-17)

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que o *INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA – INEP, por meio do seu Pregoeiro, designado pela Portaria nº 458, de 22 de agosto de 2016,* sediado *no Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 04, Lote 327, Edifício Villas Lobos, Brasília-DF*, realizará licitação para REGISTRO DE PREÇOS, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, **do tipo menor preço por grupo e por item,** nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 4, de 11 de setembro de 2014 com alterações da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02/2015 e *n.º 01 de 19 de janeiro de 2010,* aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: 10/07/2017
Horário: 10h00m
Local: Portal de Compras do Governo Federal – www.comprasgovernamentais.gov.br

1. DO OBJETO

1.1. Registro de preços para eventual contratação de empresa especializada em Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) para prestação de serviços de suporte de atendimento, sustentação e otimização de infraestrutura, projetos de evolução e apoio ao gerenciamento de serviços de TIC, utilizando recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento, nas melhores práticas de mercado e da ITIL v3 (Information Technology Infraestructure Library).

1.2. A licitação será dividida em 1 (um) grupo, formado por 13 (treze) itens, e mais 1 (um) item não agrupado, conforme tabela constante do Termo de Referência. No que se refere à participação nos lances relativos ao grupo, o licitante deverá oferecer proposta para todos os itens que o compõem. Quanto ao item 14, faculta-se ao licitante a participação no item se for de seu interesse.

Grupo 1: Serviços de suporte de atendimento remoto (nível 1) e presencial (nível 2) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC – Network Operations Center), sustentação de infraestrutura (nível 3) e evolução do ambiente tecnológico de TIC do Inep, por um período de 12 meses.

Item 14: Serviços de apoio ao gerenciamento de serviços de TI, a fim de estabelecer e manter processos com base na biblioteca ITIL v3 para gestão e continuidade dos serviços de TIC no âmbito da Coordenação-Geral de Infraestrutura e Serviços (CGIS), por um período de 12 meses.

2. DO CREDENCIAMENTO

2.1. O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.

2.2. O cadastro no SICAF poderá ser iniciado no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, com a solicitação de “login” e senha pelo interessado.

2.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.

2.4. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema, ou ao órgão ou entidade responsável por esta licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

2.5. A perda da senha ou a quebra de sigilo deverá ser comunicada imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

3. **DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO**

3.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no §3º do artigo 8º da IN SLTI/MPOG nº 2, de 2010.

3.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

3.2.1. proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

3.2.2. estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

3.2.3. que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;

3.2.4. que estejam sob falência, em recuperação judicial ou extrajudicial, concurso de credores, concordata ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;

3.2.5. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio, sociedades cooperativas e qualquer forma de subcontratação do objeto licitado;

3.3. Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

3.3.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3° da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.

3.3.1.1. a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte;

3.3.2. que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital;

3.3.3. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

3.3.4. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7°, XXXIII, da Constituição.

3.3.5. que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 16 de setembro de 2009.

4. **DO ENVIO DA PROPOSTA**

4.1. O licitante deverá encaminhar a proposta por meio do sistema eletrônico até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

4.2. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.

4.3. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

4.4. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da

inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

4.5. Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir as propostas apresentadas.

4.6. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

4.6.1. *valor unitário e total do item;*

4.6.1.1. Serão consideradas propostas com indícios de inexequibilidade aquelas cujo valor unitário apresentado seja inferior a 70% (sessenta por cento) do menor entre os seguintes valores:

a) Preço orçado pelo Inep;

b) Média aritmética dos valores das propostas superiores a 50% (cinqüenta por cento) do preço orçado pelo Inep.

4.7. Caso a proposta de menor preço apresente indício de inexequibilidade de acordo com o critério acima, será facultado à licitante comprovar a exequibilidade de sua proposta. Após análise da comprovação oferecida, e permanecendo dúvidas quanto à exequibilidade da proposta, o Inep poderá promover diligência para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta, conforme previsto no § 3º do art. 29 da Instrução Normativa MP nº 2 de 30 de abril de 2008. Caso a licitante não apresente a comprovação de exequibilidade, ou o resultado da diligência indique incapacidade de execução, a proposta correspondente será desclassificada do certame.

4.8. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

4.9. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços.

4.10. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias**,** a contar da data de sua apresentação.

5. **DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**

5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

5.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital ou contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.

5.2.1. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

5.2.2. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

5.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

5.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

5.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

5.5.1. *O lance deverá ser ofertado pelo valor total do item.*

5.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para

abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

5.7. *O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser 0,01 (um centésimo por cento).*

5.7.1. *Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com a norma deverão ser desconsiderados pelo pregoeiro, devendo a ocorrência ser comunicada imediatamente à Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação.*

5.7.2. *Na hipótese do subitem anterior, a ocorrência será registrada em campo próprio do sistema.*

5.8. O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

5.8.1. O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos.

5.9. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

5.10. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

5.11. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

5.12. Se a desconexão perdurar por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes.

5.13. A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do Pregoeiro. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

5.14. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar outros lances, valerá o último lance por ele ofertado, para efeito de ordenação das propostas.

5.15. Encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas, empresas de pequeno porte, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

5.16. Nessas condições, as propostas de microempresas, empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da proposta ou lance de menor preço serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

5.17. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

5.18. Caso a microempresa, empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa, empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

5.18.1. Ao presente certame não se aplica o sorteio como critério de desempate. Lances equivalentes não serão considerados iguais, vez que a ordem de apresentação das propostas pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação.

5.19. Ao final do procedimento, após o encerramento da etapa competitiva, os licitantes poderão reduzir seus preços ao valor da proposta do licitante mais bem classificado.

5.19.1. A apresentação de novas propostas na forma deste item não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante mais bem classificado.

6. **DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA**

6.1. Encerrada a etapa de lances e depois da verificação de possível empate, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto ao preço, a sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto.

6.2. *Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor com valor superior ao preço máximo fixado, ou que apresentar preço manifestamente inexequível.*

6.3. Considera-se inexequível a proposta de preços ou menor lance que, comprovadamente, for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

6.4. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3° do artigo 43 da Lei n° 8.666, de 1993, a exemplo das enumeradas no §3º, do art. 29, da IN SLTI/MPOG nº 2, de 2008.

6.5. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, não sendo possível a sua imediata desclassificação por inexequibilidade, será obrigatória a realização de diligências para o exame da proposta.

6.6. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

6.7. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital, por meio de funcionalidade disponível no sistema, estabelecendo no “chat” prazo razoável para tanto, sob pena de não aceitação da proposta.

6.7.1. O prazo estabelecido pelo Pregoeiro poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

6.8. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

6.9. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “*chat*” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

6.10. O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

6.10.1. Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

6.10.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

6.11. Sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

7. **DA HABILITAÇÃO**

7.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.1.1. SICAF;

7.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

7.1.3. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

7.1.4. Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU;

7.1.5. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei n° 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

7.1.6. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

7.2. O Pregoeiro, então, consultará o Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, em relação à habilitação jurídica e à regularidade fiscal e trabalhista, conforme disposto nos arts. 4º, *caput*, 8º, § 3º, 13, 14 e 43 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010.

7.2.1. Também poderão ser consultados os sítios oficiais emissores de certidões, especialmente quando o licitante esteja com alguma documentação vencida junto ao SICAF.

7.2.2. Caso o Pregoeiro não logre êxito em obter a certidão correspondente através do sítio oficial, ou na hipótese de se encontrar vencida no referido sistema, o licitante será convocado a encaminhar, no prazo de 2 (dois) dias úteis, documento válido que comprove o atendimento das exigências deste Edital, sob pena de inabilitação, ressalvado o disposto quanto à comprovação da regularidade fiscal das microempresas, empresas de pequeno porte, conforme estatui o art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

7.3. Os licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF além do nível de credenciamento exigido pela Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010, deverão apresentar a seguinte documentação relativa à Habilitação Jurídica e à Regularidade Fiscal e trabalhista, nas condições seguintes:

7.4. **Habilitação jurídica:**

7.4.1. No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

7.4.2. Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, na forma da Resolução CGSIM nº 16, de 2009, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

7.4.3. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

7.4.4. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

7.4.5. No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte: certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do artigo 8° da Instrução Normativa n° 103, de 30/04/2007, do Departamento Nacional de Registro do Comércio - DNRC;

7.4.6. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

7.4.7. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

7.5. **Regularidade fiscal e trabalhista:**

7.5.1. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

7.5.2. prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

7.5.3. prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

7.5.4. prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

7.5.5. prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

7.5.6. prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante;

7.5.7. caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, ou outra equivalente, na forma da lei;

7.5.8. caso o licitante detentor do menor preço seja microempresa, empresa de pequeno porte, deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

7.6. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão comprovar, ainda, a **qualificação técnica**, por meio de:

Para o Grupo 1:

7.6.1. Atestado(s) de Capacidade Técnica (ACT) em nome da licitante, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove fornecimento compatível com a solução de TI constante deste Termo de Referência, conforme características e prazos exigidos, e de modo a atender aos seguintes requisitos:

I - Ter prestado os serviços de suporte técnico remoto e presencial através de

central de serviços (1º Nível e 2º Nível) a usuários de TIC, em conformidade com as melhores práticas da ITIL V3, para um ambiente com no mínimo 400 (quatrocentos) usuários, em um único ambiente tecnológico, de um mesmo tomador de serviços devendo essas informações constarem em um único atestado de capacidade técnica ou, em mais de um atestado de capacidade técnica, desde que em período simultâneo igual ou superior a 12 meses:

a) Serviços de atendimento a usuários através de scripts e alimentação de base de conhecimento para os serviços de infraestrutura com no mínimo 6.000 (cinco mil) chamados por ano;

b) Serviços de suporte remoto e presencial através de central de serviços visando a solução de dúvidas, incidentes e problemas de software e hardware;

c) Prestação de serviços de acordo com as melhores práticas da biblioteca ITIL V3 e ABNT NBR ISSO/IEC 27001 e 270002;

d) Utilização de ferramenta de gestão de serviços de TI (ITSM) em conformidade com as melhores práticas da ITIL V3 para no mínimo 06 (seis) disciplinas ITIL, sendo imprescindíveis 03 (três) das disciplinas abaixo: Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Cumprimento de Requisição e Gerenciamento de Nível de Serviço.

II - Serviços de monitoramento de infraestrutura, com regime de atendimento 24x7 (24 horas por dia, em todos os dias da semana), para um único ambiente de TI com pelo menos 400 (quatrocentos) servidores virtuais; 34 (trinta e quatro) ativos de rede (switch/router), links WAN e 400 (quatrocentos) usuários de rede, em um único atestado de capacidade técnica ou, em mais de um atestado de capacidade técnica, desde que em período simultâneo igual ou superior a 12 (doze) meses, contemplando as seguintes atividades e volumes:

a) Serviços de suporte a redes e infraestrutura com nível mínimo de serviço exigido superior a 95%;

b) Monitoramento de Bancos de dados em regime 24x7 (24 horas por dia e os 7 dias da semana), tendo atuado na sustentação mínima dos produtos utilizados na infraestrutura do Inep: Oracle 11 (ou superior), Microsoft SQL Server, PostgreSQL 9.x (ou superior) ou MySQL 5.6 (ou superior), sendo ao menos um desses produtos em cluster;

c) Monitoramento de ambiente com Firewall, balanceadores de carga F5 e gateway de e-mail;

d) Monitoramento de ambiente com Sistemas Operacionais Linux RedHat 6.x (ou superior), Linux SUSE 11 (ou superior) e Microsoft Windows 2008 (ou superior);

e) Monitoramento de ambiente virtual com VMware 5.x (ou superior) e Hiper-V.;

f) Monitoramento de ambiente com servidores de aplicações e servidores web JBOSS 7.x (ou superior), Tomcat 6.x (ou superior), IIS 10 e Apache 2.4, tendo no mínimo 300 (trezentas) URLs de acesso público ou privado monitorados em regime 24x7;

g) Monitoramento de ambiente com equipamentos de storage High End NetApp ou Hitachi em modo NAS ou SAN;

h) Serviço de monitoramento a infraestrutura de TI mensurado em, no mínimo 10.000 (dez mil horas).

III - Serviços de sustentação a infraestrutura de TI compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional do contratante (hardware, software e serviços), em um atestado de capacidade técnico único ou, em mais de um atestado de capacidade técnica, desde que em período simultâneo igual ou superior a 12 meses, contemplando as seguintes atividades e volumes:

a) 400 (Quatrocentas estações de trabalho, entre desktops e notebooks, configurados com sistema operacional Windows 7 ou superior;

b) Ao menos 1 CPD, com no mínimo 16 racks, 60 servidores físicos e 400 servidores virtuais com sistema virtual VMWARE e Hyper, com ambientes em cluster;

c) 100 (cem) ativos de rede entre switches, roteadores e access points;

d) Sistema de armazenamento de alto desempenho (Storage High End) com no mínimo 200 (duzentos) Terabytes;

e) Ambiente com no mínimo 3 (três) dos seguintes sistemas operacionais: RedHat, CentOS, Debian, Oracle Linux, SUSE e Windows;

f) Ambiente com no mínimo 2 (dois) dos seguintes fabricantes de roteadores: CISCO, 3Com e HP;

g) Ambiente com no mínimo 3 (três) das seguintes soluções de bancos de dados: Oracle, PostgreSQL, MySQL ou MS SQL Server e configuradas em cluster, com alta disponibilidade e tolerância a falhas;

h) Ambiente com no mínimo 4 (quatro) dos seguintes serviços e soluções: JBoss, Weblogic, Puppet, Joomla!, Liferay, Moodle, Apache, Tomcat, NGinx, Lighttpd, IIS;

i) Ambiente com serviço de correio eletrônico Microsoft Exchange Server com no mínimo 600 (seiscentas) contas;

j) Ambiente com equipamentos Firewall Checkpoint Configurados em cluster e alta disponibilidade;

k) Prestação de serviços mínima de 34.000 (trinta e quatro mil) horas de serviços técnicos de suporte e sustentação de ambientes de TIC por ano.

Para o Item 14:

7.6.2. Atestado(s) de Capacidade Técnica (ACT) em nome da licitante, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove fornecimento compatível com a solução de TI constante deste Termo de Referência, conforme características e prazos exigidos, e de modo a atender aos seguintes requisitos:

I - Experiência em desenhar, auditar, avaliar maturidade e criar fluxos operacionais de, no mínimo, 06 (seis) disciplinas ITIL, sendo imprescindíveis 03 (três) das disciplinas abaixo: Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Cumprimento de Requisição e Gerenciamento de Nível de Serviço, em ambientes com a seguinte configuração:

a) Serviços de atendimento a usuários através de scripts e alimentação de base de conhecimento para os serviços de infraestrutura com no mínimo 10.000 (dez mil) chamados por ano;

b) Serviços de suporte remoto e presencial através de central de serviços visando a solução de dúvidas, incidentes e problemas de software e hardware;

c) Prestação de serviços de acordo com as melhores práticas da biblioteca ITIL V3 e ABNT NBR ISSO/IEC 27001 e 270002;

d) Utilização de ferramenta de gestão de serviços de TI (ITSM) em conformidade com as melhores práticas da ITIL V3 para no mínimo 06 (seis) disciplinas ITIL, sendo imprescindíveis 03 (três) das disciplinas abaixo: Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Cumprimento de Requisição e Gerenciamento de Nível de Serviço.

e) Serviços de suporte a redes e infraestrutura com nível mínimo de serviço exigido superior a 95%;

f) Monitoramento de Bancos de dados em regime 24x7 (24 horas por dia e os 7 dias da semana), tendo atuado na sustentação mínima dos produtos utilizados na infraestrutura do Inep: Oracle 11 (ou superior), Microsoft SQL Server, PostgreSQL 9.x (ou superior) ou MySQL 5.6 (ou superior), sendo ao menos um desses produtos em cluster.

g) Monitoramento de ambiente com Firewall, balanceadores de carga F5 e gateway de e-mail;

h) Monitoramento de ambiente com Sistemas Operacionais Linux RedHat6.x (ou superior), Linux SUSE 11 (ou superior) e Microsoft Windows 2008 (ou superior).

i) Monitoramento de ambiente virtual com VMware 5.x (ou superior) e Hiper-V.;

j) Monitoramento de ambiente com servidores de aplicações e servidores web JBOSS 7.x (ou superior), Tomcat 6.x (ou superior), IIS 10 e Apache 2.4, tendo no mínimo 300 (trezentas) URLs de acesso público ou privado monitorados em regime 24x7;

k) Monitoramento de ambiente com equipamentos de storage High End NetApp ou Hitachi em modo NAS ou SAN;

l) Serviço de monitoramento a infraestrutura de TI mensurado em, no mínimo 10.000 (dez mil horas);

m) 400 (Quatrocentas estações de trabalho, entre desktops e notebooks, configurados com sistema operacional Windows 7 ou superior;

n) Ao menos 1 CPD, com no mínimo 16 racks, 60 servidores físicos e 400 servidores virtuais com sistema virtual VMWARE e Hyper, com ambientes em cluster;

o) 100 (cem) ativos de rede entre switches, roteadores e access points;

p) Sistema de armazenamento de alto desempenho (Storage High End) com no mínimo 200 (duzentos) Terabytes;

q) Ambiente com no mínimo 3 dos seguintes sistemas operacionais: RedHat, CentOS, Debian, Oracle Linux, SUSE e Windows;

r) Ambiente com no mínimo 2 dos seguintes fabricantes de roteadores: CISCO, 3Com e HP;

s) Ambiente com no mínimo 3 das seguintes soluções de bancos de dados: Oracle, PostgreSQL, MySQL e MS SQL Server e configuradas em cluster, com alta disponibilidade e tolerância a falhas;

t) Ambiente com no mínimo 4 dos seguintes serviços e soluções: JBoss, Weblogic,

Puppet, Joomla!, Liferay, Moodle, Apache, Tomcat, NGinx, Lighttpd, IIS;

u) Ambiente com serviço de correio eletrônico Microsoft Exchange Server com no mínimo 600 (seiscentas) contas;

v) Ambiente com equipamentos de Firewall Checkpoint Configurado em cluster e alta disponibilidade;

w) Prestação de serviços mínima de 34.000 (trinta e quatro mil) horas de serviços técnicos de suporte e sustentação de ambientes de TIC por ano.

7.6.3. A exigência capacitação técnica da empresa licitante busca demonstrar que a vencedora tenha capacidade de atender as principais atividades críticas que a área de TIC disponibiliza para seus usuários. A atividade fim da instituição possui ramificação complexa que requer capacitação de interação entre os vários tipos de serviços interligados com as diversas plataformas operacionais adotadas.

7.6.4. Dessa forma, mesmo tendo que comprovar separadamente a capacidade técnica para atender vários serviços críticos isoladamente, deverá comprovar principalmente que seja capaz de garantir simultaneamente acesso de usuários, gerindo serviços críticos como a atividade fim da instituição, com controle e sustentação de áreas utilizadas para armazenagem, pesquisa e gravação, solucionando falhas com celeridade em caso de sinistros, tanto nos ambientes operacionais virtualizados, clusterizados e/ou replicados, quanto dos diversos meios de comunicação utilizados e suas conexões de dados, em regime diuturno ininterrupto.

7.6.5. O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica deverá(ão) ser apresentado(s) juntamente com a Proposta de Preços.

7.6.6. A Contratante tem por princípio crer na veracidade das informações prestadas pelas licitantes, entretanto, as licitantes estão cientes das punições legais e cabíveis no caso de informações que não condizem com a realidade técnica, em que a Contratante, através de servidores designados para este fim, se reserva o direito de promover diligência/visita técnica, a fim de se comprovar a veracidade do(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica apresentado(s) pela Licitante, quando, poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocadamente que o serviço apresentado no(s) atestado(s) foi(ram) prestado(s).

7.6.7. O Atestado de Capacidade Técnica (ACT) tem por objetivo avaliar a experiência do licitante na execução de contratação pertinente e compatível com o objeto da licitação, tanto em características quanto em quantidades. A quantidade solicitada nos atestados acima relacionados é justificável em razão do ambiente de tecnologia da informação do Inep. O quantitativo é considerado razoável e plenamente compatível com características e prazos para demonstrar a capacidade do futuro fornecedor em fornecer a integralidade de produtos e serviços, nos termos do Inciso II, art. 30 da Lei 8.666/93.

7.6.8. Conforme descrito, o(s) atestado(s) apresentado(s) pela licitante para comprovação de sua qualificação técnica, além de possuir informações técnicas e operacionais suficientes para qualificar o escopo realizado, deverá conter dados que possibilitem o Inep, por intermédio de seu Pregoeiro, caso julgue necessário, confirmar sua veracidade junto ao cedente emissor, como por exemplo: número e período de vigência do contrato, especificação do serviço executado, nome, cargo e telefone institucional para contato junto ao emitente.

7.6.9. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

7.6.10. No caso de atestados emitidos por empresas privadas, não serão aceitos aqueles emitidos por empresas do mesmo grupo empresarial da empresa proponente.

7.6.11. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

7.6.12. Os documentos necessários poderão ser apresentados em original ou cópia autenticada por cartório competente, ou, ainda, por meio de publicação em órgão da Imprensa Oficial. Não será aceito protocolo de entrega em substituição aos documentos exigidos.

7.6.13. Quando solicitado, para a comprovação da legitimidade das informações constantes nos atestados, deverá o licitante disponibilizar, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

7.6.14. Não serão aceitos documentos apresentados por meio de fitas, discos magnéticos, filmes ou copias em fac-símile, mesmo autenticadas, admitindo-se fotos, gravuras, desenhos ou gráficos apenas como forma de ilustração.

7.6.15. Conforme previsto na Lei 8.666, no art. 43 § 3°, os Atestados de Capacidade Técnica apresentados serão objeto de diligência, a critério da CONTRATANTE, para verificação de autenticidade de seu conteúdo.

7.6.16. Encontrada divergência entre o especificado nos atestados e o apurado em eventual diligência, inclusive validação do contrato de prestação de serviços entre o emissor do atestado e a licitante, além da desclassificação no processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

7.6.17. As demais empresas participantes poderão indicar, no prazo de até 2 dias úteis após a convocação da empresa primeira colocada, até 2 (dois) representantes para acompanhar a realização dos testes;

7.6.18. Serão inabilitadas as empresas que não atenderem às exigências de habilitação contidas no TR e seus anexos.

7.7. Os licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF no nível da **Qualificação Econômico-Financeira**, conforme Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010, deverão apresentar a seguinte documentação:

7.7.1. certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

7.7.2. balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

7.7.2.1. no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

7.7.3. comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

7.7.4. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% do valor estimado da contratação ou do item pertinente.

7.8. No caso de licitação para locação de materiais ou para fornecimento de bens para pronta entrega, não se exigirá da microempresa ou empresa de pequeno porte a apresentação de balanço patrimonial do último exercício social.

7.9. O licitante enquadrado como Microempreendedor Individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

7.10. Os documentos exigidos para habilitação relacionados nos subitens acima, deverão ser apresentados em meio digital pelos licitantes, por meio de funcionalidade presente no sistema (upload), no prazo de duas horas, após solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico. Somente mediante autorização do Pregoeiro e em caso de indisponibilidade do sistema, será aceito o envio da documentação por meio do e-mail pregão@inep.gov.br. Posteriormente, os documentos serão remetidos em original, por qualquer processo de cópia reprográfica, autenticada por tabelião de notas, ou por servidor da Administração, desde que conferidos com o original, ou publicação em órgão da imprensa oficial, para análise, no prazo de 2 dias úteis, após encerrado o prazo para o encaminhamento via funcionalidade do sistema (upload) ou e-mail.

7.10.1. Caso a Administração necessite de informações complementares, a licitante deverá encaminhar **no prazo de 2 (duas) horas**, a partir da solicitação do pregoeiro no sistema eletrônico, podendo ser prorrogado a critério do pregoeiro, para envio de documentos de habilitação complementares, por fax ou outros meios de transmissão eletrônica, conforme prevê o § 2º do art. 25 do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005.

7.11. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal não impede que a licitante qualificada como microempresa, empresa de pequeno porte equiparada seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

7.11.1. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

7.12. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por microempresa, empresa de pequeno porte, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal, a

mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

7.13. A não-regularização fiscal no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, com a reabertura da sessão pública.

7.14. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no "chat" a nova data e horário para a continuidade da mesma.

7.15. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

7.16. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

7.17. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

8. **DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA**

8.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

8.1.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

8.1.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

8.2. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

8.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico ("chat"), e-mail, ou, ainda, fac-símile, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

8.2.2. A convocação feita por e-mail ou fac-símile dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

9. **DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA**

9.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de 2 (duas) horas, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

9.1.1. ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

9.1.2. apresentar a planilha de custos e formação de preços, devidamente ajustada ao lance vencedor, em conformidade com o modelo anexo a este instrumento convocatório.

9.1.3. conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

9.2. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

9.2.1. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

10. **DOS RECURSOS**

10.1. Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal de microempresa, empresa de pequeno porte, se for o caso, será concedido o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

10.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

10.2.1. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

10.2.2. A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

10.2.3. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

10.3. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

10.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

11. **DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO**

11.1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

11.2. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

12. **DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

12.1. Homologado o resultado da licitação, terá o adjudicatário o prazo de 5 (cinco) dias, contados a partir da data de sua convocação, para assinar a Ata de Registro de Preços, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

12.2. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura da Ata de Registro de Preços, a Administração poderá encaminhá-la para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinada no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento.

12.3. O prazo estabelecido no subitem anterior para assinatura da Ata de Registro de Preços poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pelo(s) licitante(s) vencedor(s), durante o seu transcurso, e desde que devidamente aceito.

12.4. Serão formalizadas tantas Atas de Registro de Preços quanto necessárias para o registro de todos os itens constantes no Termo de Referência, com a indicação do licitante vencedor, a descrição do(s) item(ns), as respectivas quantidades, preços registrados e demais condições.

12.4.1. Será incluído na ata, sob a forma de anexo, o registro dos licitantes que aceitarem cotar

os bens ou serviços com preços iguais aos do licitante vencedor na sequência da classificação do certame, excluído o percentual referente à margem de preferência, quando o objeto não atender aos requisitos previstos no art. 3º da Lei nº 8.666, de 1993;

13. **DA GARANTIA DA EXECUÇÃO**

13.1. O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do Termo de Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas às obrigações contratuais.

13.2. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

13.3. O valor da garantia permanecerá integral até o término da vigência do contrato. A reposição de seu valor, quando for o caso, será feita em até 72 (setenta e duas) horas, contadas da data de recebimento da notificação do Inep.

13.4. O valor da garantia reverterá, integralmente, em favor do Inep, ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão contratual por culpa da CONTRATADA, sem prejuízo das perdas e danos porventura verificados.

13.5. O Inep poderá utilizar o valor da garantia prestada para descontar os valores referentes a eventuais multas moratórias e/ou punitivas aplicadas à CONTRATADA, bem como nos casos decorrentes de inadimplemento contratual, e de indenização por danos causados ao Patrimônio da União ou de terceiros, ocorridos nas suas dependências.

13.6. A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após o término da vigência ou rescisão do contrato, desde que não haja pendências, isto é, somente após o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, na execução do objeto deste CONTRATO.

14. **DO TERMO DE CONTRATO**

14.1. Dentro do prazo de validade da Ata de Registro de Preços, o fornecedor registrado poderá ser convocado para assinar o Termo de Contrato, no prazo de 10 (dez) dias contados de sua convocação, cuja vigência será de 12 (doze) meses, a contar de sua assinatura, prorrogáveis por iguais e sucessivos períodos, limitada a sessenta meses, conforme previsto no inciso II do art. 57, da Lei nº 8.666/1993.

14.2. Previamente à contratação, a Administração realizará consulta “on line” ao SICAF, bem como ao Cadastro Informativo de Créditos não Quitados – CADIN, cujos resultados serão anexados aos autos do processo.

14.2.1. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.

14.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento.

14.4. O prazo previsto para assinatura ou aceite poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

15. **DO REAJUSTE**

15.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são as estabelecidas no Termo de

Contrato, anexo a este Edital.

15.2. As contratações decorrentes da Ata de Registro de Preços poderão sofrer alterações, obedecidas às disposições contidas no art. 65 da Lei nº 8.666/93 e no Decreto nº 7.892/13.

16. **DA ENTREGA E DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO**

16.1. Os critérios de recebimento e aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência.

17. **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

17.1. As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.

18. **DO PAGAMENTO**

18.1. Pelos Serviços, o procedimento de pagamento deverá seguir o estipulado abaixo:

a) Será efetuado mensalmente, após a sua prestação, com o devido ateste da nota fiscal pelo Gestor do Contrato.

b) Mensalmente, a CONTRATADA apresentará, para ateste, o "Relatório de Ordens de Serviço Aceitas" contendo a lista de todas as Ordens de Serviços aceitas entre o dia 05 do mês anterior e o dia 05 do mês em curso. Sobre este valor poderão incidir as glosas previstas no Termo de Referência, em decorrência dos eventos previstos no item 11 do Termo de Referência;

c) O ateste do Gestor do Contrato no Inep consistirá no envio da "Autorização para Faturamento" à CONTRATADA, contendo referência ao "Relatório de Ordens de Serviço Aceitas" do mês em questão, o quantitativo de Ordens de Serviço aceitas neste período e autorizando o faturamento do somatório de HSTs, quando houver, referentes às Ordens de Serviços dos projetos aceitos;

d) Após o ateste do Gestor do Contrato no Inep, a CONTRATADA emitirá nota fiscal/fatura no valor correspondente aos serviços prestados, acrescido do somatório de HSTs de todas as Ordens de Serviço dos projetos aceitos no período de referência, devidamente convertidos para Reais (R$), encaminhando a referida nota fiscal/fatura ao Inep, para ateste e pagamento. Sobre este valor poderão incidir as glosas previstas no Termo de Referência, em decorrência dos eventos previstos no item 8.

18.2. Ressalta-se a eventualidade das multas previstas no item 8 do Termo de Referência, em virtude do não atendimento aos Níveis Mínimos de Serviços.

18.3. Além do atendimento aos Níveis Mínimos de Serviços, deve-se observar ainda o disposto no art. 55, inc. XIII da Lei nº 8.666/93, é obrigação da CONTRATADA manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

18.4. O pagamento será efetuado, em moeda corrente nacional, por meio de emissão de Ordem Bancária, para crédito em conta corrente da CONTRATADA, até o 5º (quinto) dia útil mediante a apresentação de Nota Fiscal ou Fatura pela CONTRATADA, que deverá conter o detalhamento dos serviços executados, conforme disposto no art. 73 da Lei nº 8.666, de 1993, observado o disposto no art. 35 da IN nº 02, de 30/04/2008 e os seguintes procedimentos:

a) Ateste da Nota Fiscal apresentada;

b) Emissão do TERMO DE ACEITE DEFINITIVO – TAD, na forma e prazo preestabelecido, após verificação de conformidade do serviço recebido com as especificações constantes do Termo de Referência.

18.5. A Nota Fiscal ou Fatura deverá, obrigatoriamente, ser acompanhada da regularidade fiscal, constatada através de consulta "on-line" ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei 8.666/93.

18.6. A retenção ou glosa no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, ocorrerá quando a CONTRATADA:

a) Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida para o objeto contratado;

b) Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução contratual, ou utilizá-los com qualidade inferior à exigida no Termo de Referência.

18.7. Nos casos em que obrigatórias, as Notas Fiscais deverão ser eletrônicas (Nfe) conforme disposições contidas no inciso I, Cláusula Segunda do Protocolo ICMS 42, de 03 de julho de 2009.

18.8. Deverão conter nas Notas Fiscais Eletrônicas os dados bancários do credor para emissão da (s) ordem (s) bancária (s) e as devidas retenções tributárias a serem feitas pela instituição conforme o artigo 64 Lei 9.430 de 27 de dezembro de 1996.

18.9. Caso a empresa seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - SIMPLES NACIONAL OU SUPER SIMPLES deverá apresentar a nota fiscal eletrônica, acompanhada do Anexo IV da Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, alterada pela Instrução Normativa RFB nº 1.244, de 30 de janeiro de 2012, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições.

18.10. Havendo erro na Nota Fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa ela será devolvida à CONTRATADA, e o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o Inep.

18.11. Havendo atraso de pagamento, provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido será acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano mediante a aplicação da seguinte fórmula:

I = (TX/100) 365 EM = I x N x VP, onde:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da Parcela em atraso.

18.12. Em cumprimento ao disposto no Art. 64, da Lei nº 9.430, de 27/12/96, Lei nº 9.718, de 27/11/98 e Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, alterada pela e Instrução Normativa RFB nº 1.244, de 30 de janeiro de 2012, a Coordenação-Geral de Orçamento, Finanças e Contabilidade (CGOFC) reterá na fonte o Imposto sobre a Renda da Pessoa Jurídica – IRPJ.

18.13. A Coordenação-Geral de Orçamento, Finanças e Contabilidade (CGOFC) também reterá, a contribuição sobre o lucro líquido, a Contribuição para a Seguridade Social – COFINS e a contribuição para o PIS/PASEP sobre os pagamentos que efetuar a CONTRATADA se esta não

apresentar cópia do Termo de Opção ou Certificado de Isenção do IRPJ, nos termos da legislação vigente.

18.14. Antes de efetuar o pagamento será verificada a regularidade da CONTRATADA junto ao Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores – SICAF, mediante consulta "on-line", cujo documento será anexado ao processo de pagamento, ou na impossibilidade de acesso ao referido sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou a documentação mencionada no art. 29 da Lei 8.666/93 (art. 38, II da IN02/2008).

18.15. Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e ser submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa à mora.

19. **DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA**

19.1. Após o encerramento da etapa competitiva, os licitantes poderão reduzir seus preços ao valor da proposta do licitante mais bem classificado.

19.1.1. A apresentação de novas propostas na forma deste item não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante melhor classificado.

19.2. Havendo um ou mais licitantes que aceitem cotar suas propostas em valor igual ao do licitante vencedor, estes serão classificados segundo a ordem da última proposta individual apresentada durante a fase competitiva.

19.3. Esta ordem de classificação dos licitantes registrados deverá ser respeitada nas contratações e somente será utilizada acaso o melhor colocado no certame não assine a ata ou tenha seu registro cancelado nas hipóteses previstas nos artigos 20 e 21 do Decreto n° 7.892/2013.

20. **DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

20.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o licitante/adjudicatário que:

20.1.1. não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

20.1.2. apresentar documentação falsa;

20.1.3. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

20.1.4. ensejar o retardamento da execução do objeto;

20.1.5. não mantiver a proposta;

20.1.6. cometer fraude fiscal;

20.1.7. comportar-se de modo inidôneo;

20.2. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

20.3. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem anterior ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

20.3.1. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;

20.3.2. Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos;

20.4. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com a sanção de impedimento.

20.5. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

20.6. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

20.7. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

20.8. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Termo de Referência.

21. **DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

21.1. Até 02 (dois) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.

21.2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail pregao@inep.gov.br ou por petição dirigida ou protocolada no endereço SIG Quadra 4, Lote 327, Edifício Villa Lobos, Sede do Inep, seção Protocolo.

21.3. Caberá ao Pregoeiro decidir sobre a impugnação no prazo de até vinte e quatro horas.

21.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

21.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.

21.6. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

21.7. As respostas às impugnações e os esclarecimentos prestados pelo Pregoeiro serão entranhados nos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado.

22. **DA SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL**

22.1. Os serviços deverão ser prestados de acordo com os critérios de sustentabilidade ambiental contidos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – SLTI/MPOG e no Decreto nº 7.746/2012, no que couber, observando os itens que fazem parte dos programas do Inep, relativos às práticas sustentáveis, dentre os quais destacamos:

22.1.1. Economia de energia;

22.1.2. Economia em materiais como copos e talheres plásticos descartáveis;

22.1.3. Economia de água; e,

22.1.4. Descarte correto para produtos perigosos ao meio ambiente como pilhas, lâmpadas fluorescentes, equipamentos eletrônicos, dentre outros semelhantes.

22.2. A CONTRATADA deverá cumprir, no que couber, as exigências do inciso XI, art. 7° da Lei 12.305, de 02 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos – PNRS.

23. **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

23.1. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

23.2. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

23.3. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

23.4. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

23.5. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

23.6. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

23.7. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

23.8. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

23.9. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico *http://portal.inep.gov.br/institucional-licitacao* e *http://www.comprasgovernamentais.gov.br/*, e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço SIG Quadra 4, Lote 327, Edifício Villa Lobos, Sede do Inep, nos dias úteis, no horário das 8:00 horas às 18:00 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

23.10. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

23.10.1. ANEXO I - Termo de Referência (0068570);

23.10.2. ANEXO II – Minuta da Ata de Registro de Preços (0049730);

23.10.3. ANEXO III - Minuta do Termo de Contrato (0055041).

PEDRO MASSAD JUNIOR

Coordenador Geral de Recursos Logísticos, Aquisições e Convênios

Documento assinado eletronicamente por **Pedro Massad Junior**, **Coordenador(a) - Geral**, em 27/06/2017, às 09:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.inep.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0068093** e o código CRC **56A190D5**.

Referência: Processo nº 23036.000562/2016-17 SEI nº 0068093

TELEBRAS

TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA nº TLB-ACT-2024/00027

TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S/A – TELEBRAS, com sede no SIG Quadra 04 Bloco A Ed. Capital Financial Center, Sala 217, Brasília – DF – CEP: 70.610-440, CNPJ 00.336.701/0001-04, ATESTA para os devidos fins, que a empresa **GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A**, com sede à Avenida Yojiro Takaoka, nº 4384, Conjunto 910, 9º andar, Shopping Service - Alphaville, Santana do Parnaíba – SP CEP: 06.541-065, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda (CNPJ) sob o número **12.130.013/0001-64** prestou os serviços conforme descrição a seguir.

1. DADOS DO SERVIÇO

Contratação, mediante Registro e Preços, de empresa especializada para o fornecimento da solução de ampliação da maturidade de ambiente computacional envolvendo a implantação e operação de Central de Suporte Técnico, com registro e acompanhamento de serviços especializados, visando prover a TELEBRAS de serviços de manutenção e evolução da saúde operacional com processos de trabalho aferidos e remunerados exclusivamente por Acordos de Nível de Serviço (ANS), conforme especificações técnicas contidas no Termo de Referência e seus anexos.

2. SERVIÇOS PRESTADOS

Prestação de Serviços especializados nas atividades de Service Desk em TIC, Suporte Técnico remoto de 1º nível, Suporte Técnico presencial de 2º nível, Suporte Presencial a Serviços da Rede Local de Dados de 3º nível.

3. CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS REALIZADOS

Torre de Service Desk (Central de Serviços)

TLBACT202400027A

Assinado com senha por GEORGE ARNAUD TORK FAÇANHA - 16/12/2024 às 14:24:44 e NAURO LUIZ SCHEUFLER - 16/12/2024 às 15:03:13.
Documento Nº: 720647-413 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=720647-413

SIGA

A torre de Service Desk abrange o planejamento, implantação e operacionalização da Central de Atendimento, conforme as práticas preconizadas pelo modelo ITIL versão 3 ou superior.

A Central de Atendimento atua como ponto único de contato dos usuários de TI da TELEBRAS para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, com apoio de consultas à base de conhecimento e IC´s e uso de ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras."

O atendimento de primeiro nível compreende por "Prestar suporte remoto de primeiro nível aos usuários de TI, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro do prazo determinado neste instrumento (SLA)".

O atendimento de Nível 2 "Exerce o suporte de segundo nível para incidentes e requisições de serviço, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários especiais."

Volumetria de chamados registrados pela Central de Serviços englobando Service Desk e Sustentação de Infraestrutura:

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
JAN	N/A	1131	727	479	459	784	
FEV	164	1173	388	217	614	745	
MAR	253	1787	689	355	364	369	
ABR	298	2453	488	385	392	414	
MAI	301	2453	534	656	515	404	
JUN	207	845	444	342	507	372	
JUL	292	511	519	309	634	339	
AGO	300	554	546	377	854	346	
SET	319	543	624	337	585	320	
OUT	326	477	403	243	1019	654	
NOV	1501	440	340	225	2840	357	
DEZ	1234	557	354	278	1515	N/A	**Total Geral**
TOTAL	**5195**	**12924**	**6056**	**4203**	**10298**	**5104**	**43780**

Obs¹: em novembro de 2019 implantamos as torres de Banco de Dados, Storage, Mensageria e AD.

TLBACT202400027A

Assinado com senha por GEORGE ARNAUD TORK FAÇANHA - 16/12/2024 às 14:24:44 e NAURO LUIZ SCHEUFLER - 16/12/2024 às 15:03:13.
Documento Nº: 720647-413 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=720647-413

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2439

Obs²: em fevereiro de 2020 implantamos a torre de Sistemas Operacionais e VM.

Torre de AD

A torre de AD (Active Directory) atua nos servidores Windows com controladores de domínio, administrando usuários, grupos e OU (Organizational Unit).

Criação e administração de usuários, como redefinir senhas, adicionar grupos, desbloqueio e remoção de usuários;

Criação e administração de grupos globais, para permissões em pastas e sistemas que utilizam o LDAP;

Administração de OU (Organizational Unit), para facilitar a organização de setores, gerências e tipos de equipamentos no AD;

Elaboração e manutenção de scripts de logon e diretivas de grupo (Group Policies) que automatizem a instalação, liberação ou restrição de recursos nos servidores de rede e nas estações de trabalho;

Gerenciamento operacional, administração, monitoramento, sustentação, instalação, configuração, implantação, manutenção e suporte técnico especializado de ambiente de diretório/domínio, implementado na tecnologia Microsoft Active Directory (AD) em servidores Microsoft Windows 2008 com 03 controladores de domínio, mais de 2000 contas ativas, 770 grupos de segurança e mais de 500 estações de trabalho ativas, DHCP, NTP e DNS;

Instalação, administração e manutenção dos serviços de impressão, compartilhamento de arquivos, resolução de nomes (DNS e WINS), distribuição de endereços IP (DHCP) e horário de rede (NTP);

Detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização;

Administração dos servidores físicos e virtuais que compõem o parque computacional;

TLBACT202400027A

Assinado com senha por GEORGE ARNAUD TORK FAÇANHA - 16/12/2024 às 14:24:44 e NAURO LUIZ SCHEUFLER - 16/12/2024 às 15:03:13.
Documento Nº: 720647-413 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=720647-413

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2440

Documentação de soluções e procedimentos, adição de documentação à base de conhecimento e atualização da documentação existente.

Torre de Mensageria (Zimbra)

A torre de Mensageria atua no servidor Linux CentOS com serviço de e-mail Zimbra. A partir da console de administração da Zimbra é administrado as contas de e-mails, listas de distribuição, alias e outros recursos.

Serviço de detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização, através de atividades proativas, atividades reativas e procedimentos rotineiros que permitam manter a disponibilidade dos serviços.

Serviço de avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração do ambiente.

Gerenciamento operacional, administração, monitoramento, sustentação, configuração, atualização, manutenção e suporte técnico especializado em ambiente de 1 servidor de correio eletrônico Zimbra 8.8.15 com um total de 625 caixas postais.

Gerenciamento, administração, monitoramento, sustentação, instalação, configuração, implantação, manutenção e suporte técnico especializado em PostFix, Spam Assassin, Fail2Ban.

Alteração e configuração de parâmetros dos serviços corporativos.

Documentação de soluções e procedimentos, adição de documentação à base de conhecimento e atualização da documentação existente.

Torre de Storage

A torre de Storage atua no gerenciamento e resolução de incidentes das LUN’s, Storage Groups, RaidGroups e VolumeGroups de todo o ambiente tecnológico da Telebras.

TLBACT202400027A

Assinado com senha por GEORGE ARNAUD TORK FAÇANHA - 16/12/2024 às 14:24:44 e NAURO LUIZ SCHEUFLER - 16/12/2024 às 15:03:13.
Documento Nº: 720647-413 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=720647-413

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2441

Serviço de detecção, análise e resolução de incidentes e problemas, de funcionalidade, configuração e parametrização, através de atividades proativas, atividades reativas e procedimentos rotineiros que permitam manter a disponibilidade dos serviços.

Serviço de avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração do ambiente.

Configuração, sustentação, manutenção e administração da infraestrutura de armazenamento de dados com capacidade de 2.341 TB de disco, distribuídos em 02 (dois) storage NC DELL EMC Vmax10K totalizando 1776 TB e um storage PURE FlashArray totalizando 564 TB, conectados aos servidores por meio de uma SAN, composta de dois switches SAN CISCO MDS VMAX, 157 LUN's criadas e utilização de políticas de FAST.

Criação de LUN's, Storage Groups, RaidGroups e VolumeGroups.

Documentação de soluções e procedimentos, adição de documentação à base de conhecimento e atualização da documentação existente.

Torre de Sistemas Operacionais e Virtualização

A equipe de Sistemas Operacionais e Virtualização é responsável pela análise, atividades de melhoria e/ou adequações e gestão de desempenho e capacidade da infraestrutura de virtualização e sistemas operacionais. É atribuição desta equipe a verificação constante da solução de monitoração, gestão de desempenho e capacidade utilizadas pela TELEBRAS a fim de identificar tendências gerais relacionadas ao comportamento do ambiente e dos serviços oferecidos. Dentre as principais atribuições destaca-se:

Detecção, análise e resolução de incidentes e problemas, relacionados a funcionalidades, configurações e parametrizações, através da execução de atividades proativas, atividades reativas e procedimentos de rotina que permitam manter a disponibilidade dos serviços de virtualização e sistemas operacionais;

Avaliar, diagnosticar e propor soluções para o aperfeiçoamento da performance, disponibilidade e configuração do ambiente de virtualização e dos sistemas operacionais instalados nas máquinas virtuais;

TLBACT202400027A

Assinado com senha por GEORGE ARNAUD TORK FAÇANHA - 16/12/2024 às 14:24:44 e NAURO LUIZ SCHEUFLER - 16/12/2024 às 15:03:13.
Documento Nº: 720647-413 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=720647-413

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2442

Gerenciamento operacional, administração, monitoramento, sustentação, instalação, configuração, implantação, manutenção e suporte técnico especializado da solução de virtualização VMware vSphere 6.x contemplando os produtos e serviços: vSphere Enterprise Plus, vCenter Server, vSphere HA Cluster, vSphere Distributed Resource Scheduler (DRS), vSphere Data Protection, VMware SRM – Site Recovery Manager, VMware vRealize Operations Manager, com 31 servidores (hypervisors) e mais de 300 servidores virtuais;

Gerenciamento operacional, administração, monitoramento, sustentação, instalação, atualização, configuração, implantação, manutenção e suporte técnico (remoto e presencial) especializado em sistemas operacionais conforme detalhamento:

- Mais de 400 servidores Linux, nas distribuições, Suse Enterprise Linux (versões 11, 12 e 15), Red Hat Enteprise Linux Server (versões 5, 6 e 7), CentOS (versões 6,). Oracle Enterprise Linux Server (Verões 6, 7, 8, e 9), Ubuntu Server (versões 10.04 LTS, 12.04 LTS, 14.04 LTS, 16.04 LTS, 18.04 LTS, 20.04 LTS e 22.04 LTS), Debian Linux (versões 6, 7, 8, 9 10 e 12);
- Mais de 30 servidores Windows Server, nas versões Windows Server 2003, Windows Server 2003 e Windows Server 2012 (Standard, Enterprise e R2);

Análise de desempenho e planejamento de utilização da capacidade do ambiente de virtualização;

Análise de desempenho e planejamento de utilização da capacidade das máquinas virtuais e seus respectivos sistemas operacionais;

Acompanhamento do uso dos recursos dos servidores físicos por parte das máquinas virtuais, de forma a garantir a resiliência e disponibilidade do ambiente de virtualização implantado;

Atualização das versões instaladas e aplicação de correções dos softwares de virtualização e sistemas operacionais, mantendo a integração com os demais elementos da plataforma de servidores, rede e de storage;

Realização de conversão de servidores físicos em máquinas virtuais e migração de máquinas virtuais;

Criação e atualização de templates para os sistemas operacionais;

TLBACT202400027A

Assinado com senha por GEORGE ARNAUD TORK FAÇANHA - 16/12/2024 às 14:24:44 e NAURO LUIZ SCHEUFLER - 16/12/2024 às 15:03:13.
Documento Nº: 720647-413 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=720647-413

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2443

Documentação de soluções e procedimentos, adição à base de conhecimento e atualização das informações existentes.

Torre de Banco de Dados

A equipe de gestão de banco de dados é responsável pelo acompanhamento constante das atividades executadas nas bases de dados corporativas, estudando o seu funcionamento e, com base em diversas informações coletadas e analisadas, propor e executar ações de melhorias e/ou adequações das configurações para o melhor atendimento das aplicações e processos relacionados.

Dentre as principais atribuições da equipe, podemos destacar:

Monitorar constantemente a utilização e os recursos de cada banco de dados com o objetivo de antecipar a correção de possíveis problemas ou agir rapidamente nestas correções quando sua previsão não for possível. O parque corporativo de banco de dados da Telebrás atualmente conta com 31 servidores de bancos de dados Oracle com 27 bancos de dados em funcionamento distribuídos entre as versões 11g (23 bancos) e 12c (4 bancos), sendo que três desses ambientes estão em cluster (3 Oracle RACs na versão 11g com dois nós cada). 3 clusters MySQL 8 InnoDB, cada um com três membros. Possui também 5 servidores com o MySQL na versão 5.7, nos quais residem mais de 120 bases de dados, 3 servidores Postgres nas versões 8.4 (2 servidores) e 9.4 (1 servidor) com 14 bases de dados gerenciadas, 2 servidores Mongo DB na versão 4.2.7 e 3 servidores SAP Hana nas versões 1.00 e 2.00.

De tempos em tempos, deve-se coletar informações para análise de alguns dias de processamento dos bancos de dados Oracle através de extrações de relatórios do AWR e observações adicionais via ferramenta Oracle Enterprise Manager e, com base nestas informações, identificar problemas atuais e propor correções e/ou melhorias para diminuição do custo das operações através de relatórios elaborados para o cliente. Por meio dessas informações é possível identificar instruções que mais consomem os recursos como memória, disco e CPU e com base nos planos e no histórico de execuções, deve-se propor a criação de índices, solicitar reestruturação de consultas e aplicar SQL profiles (que são gerados em processos de tuning aplicados para cada instrução) para melhorar o desempenho destas operações.

Monitorar as execuções agendadas dos backups de cada banco de dados e agir de acordo quando erros forem reportados nos logs de cada processamento.

Criar ou readequar processos, ferramentas e scripts de backup para melhor otimização de tempo e recursos para a geração dos arquivos em conformidade com o crescimento normal da

TLBACT202400027A

Assinado com senha por GEORGE ARNAUD TORK FAÇANHA - 16/12/2024 às 14:24:44 e NAURO LUIZ SCHEUFLER - 16/12/2024 às 15:03:13.
Documento Nº: 720647-413 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=720647-413

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2444

volumetria de dados no decorrer do tempo (meses, anos). Podem ser utilizadas ferramentas de backup lógico como mysqldump, pgdump e mongodump, ou backup físico como Xtrabackup para bases MySQL e o Oracle RMAN.

Solução de Proteção de Dados (Backup), tecnologia composta por subscrição de software, on premises e nuvem, Veeam Backup & Replication, incluindo Veeam Backup for Microsoft 365 e Veeam Kasten;

Investigar problemas internos reportados nos logs de cada ambiente e buscar e propor as devidas soluções seja com base em conhecimento da equipe ou através de pesquisas e/ou chamados junto ao suporte técnico do fabricante, seja modificando parâmetros internos que afetam a funcionalidade do produto ou através de aplicação de patches fornecidos para correção de bugs.

Criação e manutenção de ambientes de alta disponibilidade, com dois ou mais nós trabalhando em cluster, sejam do tipo ativo-ativo como o Oracle RAC ou ativo-passivo (master/slave) como o InnoDB Cluster do MySQL que está em fase atual de pré-implantação (que também pode atuar como ativo-ativo).

Atividades administrativas diversas como instalação dos produtos de bancos de dados, aplicação de patches críticos e de segurança, migração de versão, migração de dados, criação de ambientes, configuração de arquivos, reinicialização de serviços, manutenção de estruturas lógicas como usuários, tablespaces, tabelas, índices, e estruturas físicas como arquivos de dados, arquivos de backup e arquivos de logs e atendimento de demandas gerais de usuários como execução de scripts.

LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Brasília, Distrito Federal.

EQUIPE OPERACIONAL DO CONTRATO

PERFIL	QTD 2023 /2024
Analista de Banco de Dados Sênior	4

TLBACT202400027A

Assinado com senha por GEORGE ARNAUD TORK FAÇANHA - 16/12/2024 às 14:24:44 e NAURO LUIZ SCHEUFLER - 16/12/2024 às 15:03:13.
Documento Nº: 720647-413 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=720647-413

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2445

Analista de Banco de Dados Pleno	1
Analista de Banco de Dados Junior	1
Analista de Suporte a Sistemas Pleno	2
Analista de SO/VM Junior	2
Técnico de Informática Sênior	1
Técnico de Informática Junior	2
Gerente de Projeto	1
TOTAL	14

AMBIENTE OPERACIONAL DA TELEBRAS

Recursos

1. Contêiner Data Center

    - Rede SAN
    - Switches
    - Storages EMC
    - Backup
    - Servidores
    - Firewall

2. Recursos da Rede Corporativa
    - Desktops
    - Notebooks
    - SmartPhone

TLBACT202400027A

Assinado com senha por GEORGE ARNAUD TORK FAÇANHA - 16/12/2024 às 14:24:44 e NAURO LUIZ SCHEUFLER - 16/12/2024 às 15:03:13.
Documento Nº: 720647-413 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=720647-413

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2446

3. Rede
    - Cisco
    - Extreme
    - Datacom

4. Wi-Fi
    - Controladora
    - Access Point

5. Telefonia IP
    - Avaya

6. Domínio
    - Active Directory (AD)

7. E-mail Corporativo
    - Zimbra

Recursos de Servidores para processamento

a. Servidores Físicos

b. Ambiente Virtualizado VMWare

c. Firewall

d. SIEM

e. Cofre de Senha

f. Antivírus

Recursos de Banco de Dados

TLBACT202400027A

Assinado com senha por GEORGE ARNAUD TORK FAÇANHA - 16/12/2024 às 14:24:44 e NAURO LUIZ SCHEUFLER - 16/12/2024 às 15:03:13.
Documento Nº: 720647-413 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=720647-413

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2447

a. Oracle
b. Postgres
c. MySQL
d. SQLServer
e. SAP HANA
f. MongoDB

Recursos de Sistema Operacional

a. Microsoft Windows Server;
b. Oracle Linux;
c. CentOS 7;
d. SUSE Linux;
e. Ubuntu;
f. RedHat Linux.

4. CONCLUSÃO

A Diretoria Técnico-Operacional, área demandante do objeto do Contrato nº 006/2019 /3700, atesta, para todos os efeitos, que não possui pendências técnicas que desabonem a execução dos serviços.

A Gerência de Compras e Contratos, nos termos do art. 132, §1, inciso VI, do Regulamento de Licitações e Contratos da Telebras, reconhece e valida os aspectos administrativos contidos neste Atestado.

Brasília, 16 de dezembro de 2024.

GEORGE ARNAUD TORK FAÇANHA
Gerente
Gerência de Compras e Contratos

NAURO LUIZ SCHEUFLER
Diretor
Diretoria Técnico-operacional

TLBACT202400027A

Assinado com senha por GEORGE ARNAUD TORK FAÇANHA - 16/12/2024 às 14:24:44 e NAURO LUIZ SCHEUFLER - 16/12/2024 às 15:03:13.
Documento Nº: 720647-413 - consulta à autenticidade em
https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=720647-413

SIGA

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2448

TELEBRAS

PROCESSO Nº 465/2017-TB

CONTRATO N.º 006/2019/3700 DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADO EM TI PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SERVICE DESK, SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL, SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL DE 2º NÍVEL E SUPORTE PRESENCIAL A SERVIÇOS DA REDE LOCAL DE DADOS DE 3º NÍVEL QUE ENTRE SI CELEBRAM A TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A. - TELEBRAS E A EMPRESA GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA.

A TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A. – TELEBRAS, sociedade de economia mista, vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, com sede no SIG - Quadra 04 - Bl. A - Salas 201 a 224 - Ed. Capital Financial Center, Brasília/DF, CEP: 70.610-440, inscrita no CNPJ sob o n.º 00.336.701/0001-04, com seus atos constitutivos devidamente arquivados na Junta Comercial do Distrito Federal, sob o nº 7.665, em 20/02/1978, publicada no Diário Oficial da União de 13/03/1978, doravante denominada **TELEBRAS**, neste ato representada por seu Presidente, o Sr. **JARBAS JOSÉ VALENTE**, brasileiro, casado, engenheiro eletrônico, portador da Cédula de Identidade nº 403.195 SSP/DF, inscrito no CPF/MF sob o nº 184.059.671-68, residente e domiciliado em Brasília/DF, e por seu Diretor Técnico-Operacional, o Sr. **LUIS FERNANDO DE FREITAS ASSUMPÇÃO**, brasileiro, viúvo, engenheiro eletricista, portador da Cédula de Identidade nº RG nº 1.672.139 SESP-DF, inscrito no CPF nº 787.717.491-87, residente e domiciliado em Brasília/DF, do outro lado a empresa **GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA**, localizado na Av. Yojiro Takaoka, 4384 – Conj. 910, 9° Andar, Centro de Apoio II – Alphaville – Santana de Parnaíba/SP – CEP: 06.541-065, inscrita no CNPJ N° 12.130.013/0001-64, devorante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu Administrador, o Sr. **ENOS CARNEIRO DE FREITAS**, brasileiro, administrador, casado, portador do RG n° 915919 SSP/DF e do CPF/MF n° 473.364.471-04, residente e domiciliado em Brasília/DF, e por sua Procuradora, a Sra. **TATIANE ARAÚJO PEREIRA**, brasileira, solteira, advogada, residente e domiciliada em Brasília/DF, portadora do RG N° 2.186.244 SSP/DF e do CPF n° 007.291.271-50 , em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997,do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017 e da Portaria nº 409, de 21 de dezembro de 2016, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2449

TELEBRAS

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Subcláusula Única: Contratação de empresa especializada para o fornecimento Solução de ampliação da maturidade de ambiente computacional envolvendo a implantação e operação de Central de Suporte Técnico, com registro e acompanhamento de serviços especializados, visando prover a Telebras de serviços de manutenção e evolução da saúde operacional com processos de trabalho aferidos e remunerados exclusivamente por Acordos de Nível de Serviço (ANS).

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VINCULAÇÃO AO EDITAL À PROPOSTA DA CONTRATADA

Subcláusula Única: O presente Termo de CONTRATO está vinculado, independentemente de transcrição, ao Edital e Anexos do Pregão Eletrônico SRP nº 019/2018, à proposta apresentada pela **CONTRATADA** em 28/09/2018, e a Ata de Registro de Preços nº 06/2018, constantes do Processo Administrativo n° 465/2017-TB.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA

Subcláusula Primeira: O prazo de vigência deste CONTRATO é aquele fixado no Termo de Referência, ou seja, de 30 (trinta) meses, com início na data de 24/01/19 e encerramento em 23/07/21, podendo ser prorrogado até o limite de 60 meses, nos termos do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

a) Os serviços tenham sido prestados regularmente;

b) A **TELEBRAS** mantenha interesse na realização do serviço;

c) O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a **TELEBRAS**; e

d) A **CONTRATADA** manifeste expressamente interesse na prorrogação.

Subcláusula Segunda: A **CONTRATADA** não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

Subcláusula Terceira: A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

CLÁUSULA QUARTA – DO VALOR DO CONTRATO

Subcláusula Primeira: O CONTRATO possui o valor mensal estimado de **R$ 116.933,96 (cento e dezesseis mil, novecentos e trinta e três reais e noventa e seis centavos)**, perfazendo o valor estimado total para 30 (trinta) meses de **R$ 3.508.018,80 (três milhões, quinhentos e oito mil, dezoito reais e oitenta centavos)**, conforme descrito no quadro abaixo:

Item de Serviços	Quantidade de USU´s	Valor (R$)
Central de Serviços	3.844,37	R$ 116.933,96
Sustentação de Infraestrutura de TI	16.094,46	
Melhoria, Consultoria e Projetos	2.000,00	

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2450

Valor Total Mensal	**21.938,83**	R$ 116.933,96
Valor Total Anual	**263.265,96**	R$ 1.403.207,52
Valor Total do Contrato (30 meses)	**658.164,90**	R$ 3.508.018,80
Valor total por extenso: três milhões, quinhentos e oito mil, dezoito reais e oitenta centavos.		

Subcláusula Segunda: No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, bem como taxas de licenciamento, administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA QUINTA – DO REAJUSTE

Subcláusula Primeira: O valor do contrato é fixo e irreajustável nos 12 (doze) meses de vigência da Ata de Registro de Preços.

Subcláusula Segunda: O preço consignado no contrato poderá será corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de um ano, contado a partir da assinatura deste Termo de Contrato e desde que transcorrido o prazo da subcláusula acima, pela variação do Índice de Preços ao Consumidor – IPCA/IBGE.

Subcláusula Terceira: Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

CLÁUSULA SEXTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Subcláusula Única: As despesas decorrentes dessa contratação, à conta razão nº 3322410103 e o centro de custo nº 9037003000 dos recursos consignados no Orçamento Anual, a cargo da **TELEBRAS**.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA ESPECIFICAÇÃO TECNICA DO SERVIÇO

Subcláusula Única: As especificações técnicas do serviço estão descritos no item 03 do Termo de Referência.

CLÁUSULA OITAVA – DO LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Subcláusula Única: Os serviços serão executados no local disposto no item 07 do Termo de Referência.

CLÁUSULA NONA – DA SUSTENTABILIDADE

Subcláusula Única: As condições de sustentabilidade ambiental a serem observadas pela **CONTRATADA** são aquelas previstas no item 22 do Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA TELEBRAS

Subcláusula Primeira: A **TELEBRAS** deverá observar e fazer cumprir fielmente o que estabelece as Obrigações dispostas no item 14 do Termo de Referência, bem como:

a) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2451

b) Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

c) Notificar a **CONTRATADA** por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

d) Pagar à **CONTRATADA** o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

e) Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada, em conformidade com o item 6, ANEXO XI, da IN nº 05/2017.

Subcláusula Segunda: A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela **CONTRATADA** com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da **CONTRATADA**, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Subcláusula Única: A **CONTRATADA** deverá observar e fazer cumprir fielmente o que estabelece as Obrigações dispostas no item 14 do Termo de Referência, bem como:

a) Executar os serviços conforme especificações do Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas no Termo de Referência e em sua proposta;

b) Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

c) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do serviço, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a **TELEBRAS** autorizada a descontar da garantia prestada caso exigido, ou dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**, o valor correspondente aos danos sofridos;

d) Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

e) Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7° do Decreto n° 7.203, de 2010;

f) Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à **TELEBRAS**;

g) Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da **TELEBRAS**;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2452

h) Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a **CONTRATADA** relatar à **TELEBRAS** toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

i) Relatar à **TELEBRAS** toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

j) Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

k) Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;

l) Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

m) Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;

n) A **CONTRATADA** deverá apresentar a Declaração de Informações Tributárias - DIF devidamente preenchida com indicação detalhada dos itens de materiais e serviços, documento a ser posteriormente validado pela gestão tributária da **TELEBRAS**;

   a. O preenchimento da DIF é pré-requisito para recebimento das notas fiscais emitidas por conta da prestação dos Serviços Contratados; e

o) A **CONTRATADA** não poderá utilizar, na execução dos serviços, de empregados que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança na **TELEBRAS**, nos termos do artigo 7º do Decreto n° 7.203, de 2010.

p) Conforme a Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil – RFB nº 1.701/2017, que dispõe sobre a Escrituração Fiscal Digital de Retenções e Outras Informações Fiscais – REINF, a **CONTRATADA** fica obrigada a prestar, mensalmente, as seguintes informações:

   a. Relativas à Tabela de Processos Administrativo/Judiciais – R-1070 – utilizadas para inclusão, alteração e exclusão dos processos judiciais e administrativos que influenciam no cumprimento de obrigações tributárias e acessórias;

   b. Relativas aos Serviços Tomados – Cessão de Mão de Obra e Empreitada – R-2010 – relativas a serviços contratados com as correspondentes informações sobre as retenções previdenciárias, e realizados mediante cessão de mão de obra ou empreitada.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO PAGAMENTO

Subcláusula Primeira: As condições de pagamento estão previstas no item 08 do Termo de Referência, e este deverá ser efetuado pela **TELEBRAS** no prazo de até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2453

da entrega da Nota Fiscal/Fatura, por intermédio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela **CONTRATADA**.

Parágrafo Único: Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data de apresentação da Nota Fiscal /Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

Subcláusula Segunda: A apresentação da Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer em conformidade com as orientações gerais para a emissão de notas fiscais de mercadorias e serviços à **TELEBRAS** (documento anexo ao Edital), devendo atender as exigências tributárias do local da efetiva prestação dos serviços.

Subcláusula Terceira: O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o "atesto" pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados e aos materiais empregados.

Subcláusula Quarta: Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a **CONTRATADA** providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a **TELEBRAS**.

Subcláusula Quinta: Nos termos do artigo 36, § 6°, da Instrução Normativa SLTI/MPOG n° 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a **CONTRATADA**:

a) não produziu os resultados acordados;
b) deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
c) deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

Subcláusula Sexta: Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

Subcláusula Sétima: Antes de cada pagamento à **CONTRATADA**, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas nesta contratação.

Subcláusula Oitava: Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da **CONTRATADA**, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da **TELEBRAS**.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2454

Subcláusula Nona: Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

Subcláusula Décima: Persistindo a irregularidade, a **TELEBRAS** deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

Subcláusula Décima Primeira: Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a **CONTRATADA** não regularize sua situação junto ao SICAF.

Subcláusula Décima Segunda: Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela autoridade competente, não será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF.

Subcláusula Décima Terceira: Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

Subcláusula Décima Quarta: A **CONTRATADA** regularmente optante pelo Simples Nacional não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Subcláusula Décima Quinta: Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a **CONTRATADA** não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela **TELEBRAS**, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, onde:
EM = Encargos moratórios;
N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
VP = Valor da parcela a ser paga.
I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = TX = I \quad \frac{(6/100)}{365}$$

I= 0,00016438
TX = Percentual da taxa anual = 6%

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Subcláusula Primeira: Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993, da Lei nº 10.520, de 2002, e item 17 do Termo de Referência, a **CONTRATADA** que:

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2455

a) Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
b) Não assinar o Termo de Contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;
c) Deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame;
d) Ensejar o retardamento da execução do objeto;
e) Fraudar na execução do Contrato;
f) Comportar-se de modo inidôneo;
g) Cometer fraude fiscal;
h) Não mantiver a proposta; e
i) Não apresentar a garantia contratual quando for o caso.

Subcláusula Segunda: A **CONTRATADA** que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem anterior ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a) Advertência por escrito, conforme item 17 do Termo de Referência;
b) Multas – conforme percentuais a seguir descritos (item 17 do Termo de Referência):

OCORRÊNCIA	SANÇÃO
Inexecução total ou parcial.	Multa Compensatória de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total ou parcial da obrigação assumida, podendo ser cumulada com a multa moratória, desde que o valor cumulado das penalidades não supere o valor total do contrato.
Enviar empregado sem qualificação para executar os serviços contratados.	a) Por empregado e por dia: Multa de 0,4% (quatro décimos por cento) por dia sobre o valor mensal do Contrato, nos primeiros 5 (cinco) dias e de 5% (cinco por cento) para período superior a 5 (cinco) dias, calculado sobre o valor global do contrato, até o limite de 10% (dez por cento) do valor contratado. b) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar pelo prazo de até 05 (cinco) anos.
Perda de dados do equipamento durante a execução de quaisquer serviços solicitados, sem prejuízo da responsabilidade civil pelos prejuízos causados ao interesse público.	a) Multa de 10% (dez por cento) do valor global do contrato; b) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar pelo prazo de até 05 (cinco) anos.
Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização.	Por serviço e por dia, multa de 0,4% (quatro décimos por cento) por dia sobre o valor mensal do Contrato, nos primeiros 5 (cinco) dias e de 5% (cinco por cento) para recusa superior a 5 (cinco) dias, calculado sobre o valor global do contrato, até o limite de 10% (dez por cento) do valor contratado.
Deixar de guardar sigilo absoluto sobre	a) Por ocorrência, multa de 10% (dez por cento) do valor

OCORRÊNCIA	SANÇÃO
quaisquer dados, informações, documentos e especificações técnicas da Telebras ou de seus clientes que venham ser confiados à CONTRATADA ou que venha a ter acesso em razão da execução dos serviços, sem prejuízo da rescisão do contrato e da responsabilização civil e criminal.	global do contrato; b) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar pelo prazo de até 05 (cinco) anos.
Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador.	Por ocorrência, multa de 0,4% (quatro décimos por cento) por dia sobre o valor mensal do Contrato, nos primeiros 5 (cinco) dias e de 5% (cinco por cento) para recusa superior a 5 (cinco) dias, calculado sobre o valor global do contrato, até o limite de 10% (dez por cento) do valor contratado.

c) Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão ou entidade CONTRATANTE, pelo prazo de até 02 (dois) anos;

d) Impedimento de licitar e contratar com a União com consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até 05 (cinco) anos;

e) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a **CONTRATADA** ressarcir a **TELEBRAS** pelos prejuízos causados.

Subcláusula Terceira: Para efeito da aplicação da multa disposta na subcláusula acima, a multa será aplicada nos termos do item 17 do Termo de Referência.

Subcláusula Quarta: A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com a sanção de advertência, impedimento, suspensão e declaração de inidoneidade.

Subcláusula Quinta: Os valores das multas aplicadas, após regular processo administrativo, poderão ser descontados da Nota Fiscal/Fatura ou de crédito existente na **TELEBRAS**, em favor da **CONTRATADA**, sendo que, caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.

Subcláusula Sexta: Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a **CONTRATADA** pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

Subcláusula Sétima: Não será aplicada multa se, comprovadamente, o atraso na prestação do serviço advier de caso fortuito ou motivo de força maior.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2457

Subcláusula Oitava: Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, incisos III e IV, da Lei n° 8.666/93, a empresa **CONTRATADA** que:

a) Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
b) Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da contratação;
c) Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

Subcláusula Nona: A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à adjudicatária, observando-se o procedimento previsto na Lei n° 8.666, de 21 de junho de 1993, subsidiariamente na Lei n° 9.784, de 1999.

Subcláusula Décima: A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observando o princípio da proporcionalidade.

Subcláusula Décima Primeira: As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

Subcláusula Décima Segunda: As sanções aqui disciplinadas serão aplicáveis sem prejuízo daquelas previstas na Lei n° 12.846/2013 (Lei Anticorrupção).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E DA FISCALIZAÇÃO

Subcláusula Única: O regime de execução dos serviços a serem executados pela **CONTRATADA** será de empreitada por preço unitário e as condições de fiscalização se encontram no item 18 do Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA GARANTIA CONTRATUAL

Subcláusula Primeira: A garantia contratual está disciplinada **no item 09 do Termo de Referência**, sendo que a **CONTRATADA** terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis após a publicação do extrato deste CONTRATO no Diário Oficial da União, para a prestação da garantia contratual no valor de 5% (cinco por cento) do valor total da contratação, na modalidade a ser escolhida pela mesma, que ficará sob a responsabilidade da **TELEBRAS**, consoante o §1º do art. 56 da Lei nº 8666/93.

Parágrafo Único: Caso o valor global da proposta da **CONTRATADA** seja inferior a 80% (oitenta por cento) do menor valor a que se referem às alíneas "a" e "b" do § 1º, do artigo, 48 da Lei n° 8.666, de 1993, será exigida, para a assinatura do contrato, prestação de garantia adicional, igual à diferença entre o menor valor calculado com base no citado dispositivo legal e o valor da correspondente proposta.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2458

Subcláusula Segunda: A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do CONTRATO por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

Subcláusula Terceira: O atraso superior a 30 (trinta dias) dias autoriza a **TELEBRAS** a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.

Subcláusula Quarta: A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual.

Subcláusula Quinta: A **CONTRATADA** poderá optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

a) Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;

i. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da **TELEBRAS**, em uma instituição financeira ou banco, a ser definido, com correção monetária.

b) Seguro Garantia; ou

i. Em se tratando de seguro-garantia, a apólice deverá indicar a **TELEBRAS** como beneficiária.
ii. O seguro garantia deverá cobrir o fiel cumprimento das obrigações assumidas nesse CONTRATO, inclusive as de natureza trabalhista ou previdenciária, até o valor da garantia fixado na apólice.
iii. Não será aceita apólice que contenha cláusulas contrárias aos interesses da TELEBRAS.

c) Fiança Bancária;

i. Não será aceita fiança bancária que não contemple os seguintes requisitos:
ii. Prazo de validade correspondente ao período de vigência deste CONTRATO e por até 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, com possibilidade de prorrogação em caso de ocorrência de sinistro;
iii. Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário e principal pagador, fará o pagamento a TELEBRAS, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações;
iv. Expressa renúncia do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827 e 838 do Código Civil; e
v. Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado.

Subcláusula Sexta: A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento à **TELEBRAS** em caso de:

a) Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto deste CONTRATO e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2459

b) Prejuízos causados à **TELEBRAS** ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução deste Contrato;
c) Multas moratórias e punitivas aplicadas pela **TELEBRAS** à **CONTRATADA**; e
d) Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela **CONTRATADA**.

Subcláusula Sétima: No caso de alteração do valor do contrato ou prorrogação de sua vigência a garantia deverá ser readequada, obrigando-se a **CONTRATADA** a tomar todas as providências, às suas exclusivas expensas, para assegurar o cumprimento desta obrigação tempestivamente.

Subcláusula Oitava: Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente para o pagamento de qualquer obrigação, a **CONTRATADA** obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

Subcláusula Nona: A **TELEBRAS** não executará a garantia nas seguintes hipóteses:

a) Caso fortuito ou força maior;
b) Descumprimento das obrigações pela **CONTRATADA** decorrente de atos ou fatos da Administração; ou
c) Prática de atos ilícitos dolosos por empregados da **TELEBRAS.**

Subcláusula Décima: Cabe à **TELEBRAS** apurar a isenção da responsabilidade prevista nas alíneas acima, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado com esse fim.

Subcláusula Décima Primeira: Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas neste item.

Subcláusula Décima Segunda: A garantia será considerada extinta:

a) Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da **TELEBRAS**, mediante termo circunstanciado, de que a **CONTRATADA** cumpriu todas as cláusulas deste CONTRATO; ou

b) No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência, conforme apresentado na subcláusula quarta, caso a **TELEBRAS** não comunique a ocorrência de sinistros.

Subcláusula Décima Terceira: A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados na subcláusula sexta, mencionados no item 3, ANEXO VII-F, da IN nº 05/2017, da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, observada a legislação que rege a matéria.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2460

Subcláusula Décima Quarta: Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

Subcláusula Décima Quinta: A **TELEBRAS** executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA RESCISÃO CONTRATUAL

Subcláusula Primeira: O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência.

Subcláusula Segunda: Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à **CONTRATADA** o direito à prévia e ampla defesa.

Subcláusula Terceira: A **CONTRATADA** reconhece os direitos da **TELEBRAS** em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

Subcláusula Quarta: O termo de rescisão, sempre que possível, deverá indicar:

a) Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos em relação ao cronograma físico-financeiro, atualizado;
b) Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
c) Indenizações e multas.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS ALTERAÇÕES

Subcláusula Primeira: Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

Subcláusula Segunda: A **CONTRATADA** é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

Subcláusula Terceira: As supressões resultantes de acordo celebrado entre as contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do CONTRATO.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS VEDAÇÕES

Subcláusula Única: É vedado a **CONTRATADA**:

a) Caucionar ou utilizar este Termo de CONTRATO para qualquer operação financeira;
b) Interromper a execução dos serviços sob a alegação de inadimplemento por parte da **TELEBRAS**, salvo nos casos previstos em lei;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2461

c) Subcontratar total ou parcialmente o objeto do contrato, sem a prévia e expressa autorização da **TELEBRAS**.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA PUBLICAÇÃO

Subcláusula Única: Incumbirá a **TELEBRAS** a publicação do extrato deste CONTRATO no Diário Oficial da União, conforme dispõe a legislação vigente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DOS CASOS OMISSOS

Subcláusula Única: Os casos omissos ou situações não explicitadas nas Cláusulas deste CONTRATO serão decididos pela **TELEBRAS**, segundo as disposições contidas na Lei n.º 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO FORO

Subcláusula Primeira: Fica eleito o Foro da Circunscrição Judiciária Especial de Brasília, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer questões oriundas do presente CONTRATO.

Subcláusula Segunda: E assim, por estarem de acordo, ajustadas e contratadas, após lido e achado conforme, as partes a seguir firmam o presente contrato em 02 (duas) vias, de igual teor e forma, para um só efeito, na presença de 02 (duas) testemunhas abaixo assinadas.

Brasília, 23 de Janeiro de 2019.

Pela **TELEBRAS**

JARBAS JOSÉ VALENTE
Presidente

LUIS FERNANDO DE FREITAS ASSUMPÇÃO
Diretor Técnico-Operacional

Pela **CONTRATADA**

ENOS CARNEIRO DE FREITAS
Administrador

TATIANE ARAÚJO PEREIRA
Representante Legal

TESTEMUNHAS:

Nome: RENATO VILELA BARBOSA
CPF: 886 207 241-68
Identidade: 3799430 - SSP-DF

Nome: RICARDO VILLAS BOAS
CPF: 146.376.691-20
Identidade: 428.779 SSP/DF

Rubricas	GER. COMPRAS TELEBRAS	REPRESENTANTES DA TELEBRAS		REPRESENTANTES DA CONTRATADA	

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2462

TELEBRAS

Diretoria Técnico-Operacional
Gerência de Tecnologia da Informação

Termo de Referência
Nº 005-3700 de 20/11/2017

Contratação de serviços especializados em TI para prestação de serviços de Service Desk, Suporte Técnico remoto de 1º nível, Suporte Técnico presencial de 2º nível e Suporte Presencial a Serviços da Rede Local de Dados de 3º nível.

1. OBJETO 3
2. JUSTIFICATIVA 3
3. MODELO DE EXECUÇÃO 5
4. NATUREZA E FUNDAMENTAÇÃO LEGAL 9
5. PARTICIPAÇÃO 10
6. HABILITAÇÃO 11
7. PRAZOS DE ENTREGA 17
8. FORMA DE PAGAMENTO 18
9. GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL 19
10. HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS 20
11. VISTORIA 21
12. PLANEJAMENTO DO REPASSE DE ATRIBUIÇÕES – INSERÇÃO DA CONTRATADA 22
13. TESTE DE BANCADA 24
14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA 25
15. OBRIGAÇÕES DA TELEBRAS 26
16. ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA 27
17. SANÇÕES E PENALIDADES 27
18. FISCALIZAÇÃO 29
19. DESPESAS E ESTIMATIVA DO QUANTITATIVO DE SERVIÇOS 30
20. CONDIÇÕES GERAIS 32
21. VIGÊNCIA DO CONTRATO 32
22. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILDADE AMBIENTAL 35
23. ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO 36

1. OBJETO

1.1 Contratação, mediante Registro e Preços, de empresa especializada para o fornecimento Solução de ampliação da maturidade de ambiente computacional envolvendo a implantação e operação de Central de Suporte Técnico, com registro e acompanhamento de serviços especializados, visando prover a Telebras de serviços de manutenção e evolução da saúde operacional com processos de trabalho aferidos e remunerados exclusivamente por Acordos de Nível de Serviço (ANS), conforme especificações técnicas contidas neste Termo de Referência e seus anexos.

2. JUSTIFICATIVA

2.1 Motivação

2.1.1 A Telecomunicações Brasileiras S. A. – Telebras – é uma sociedade anônima aberta, de economia mista, constituída em 09 de novembro de 1972, nos termos da autorização inscrita na Lei n° 5.792, de 11 de julho de 1972, vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) exercendo todas as atividades institucionais como ente integrante da Administração Pública Federal.

2.1.2 A Telebras tem se empenhado no estabelecimento de ambientes robustos e compatíveis com a complexidade imposta por sua área de atuação e por consequência suas soluções de TI, no contexto da contratação de recursos tecnológicos adequados à manutenção da vantagem competitiva, atendendo todos os requisitos de alto desempenho e disponibilidade aderentes ao mercado de Tecnologia da Informação. Baseado neste contexto, este Termo de Referência visa a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk, além de suporte técnico especializado ao ambiente computacional.

2.1.3 O objeto desse termo de referência enquadra-se na categoria de bens e serviços comuns, de que trata a Lei nº 10.520/2002 e o Decreto nº 5.450/2005, por possuir padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado, podendo ser licitado por meio da modalidade Pregão.

2.1.4 Em sua infraestrutura de TI, estão consolidados todos os serviços de missão crítica da Telebras, como sistemas em produção e equipamentos que atendem sua carteira de clientes. Este processo tem como objetivo prover o suporte adequado e especializado a qualquer componente que possa comprometer o correto funcionamento do ambiente e, por consequência, aos serviços mantidos por este, além de resguardar o hardware e software, garantindo a alta disponibilidade e minimizando assim, riscos de prejuízos financeiros e a consequente preservação dos ativos de informação da empresa.

2.1.5 Esta contratação visa dotar a Telebras de suporte preventivo e corretivo, incluindo

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2465

melhorias na maturidade de processos internos e disponibilidade do ambiente. Ao contratar o serviço, a empresa visa evoluir nas características atuais de sua infraestrutura, com a consequente adesão às melhores práticas de mercado. Desta forma, a empresa dará continuidade ao atendimento de seu planejamento estratégico, cuja missão é fornecer soluções de telecomunicações que contribuam para o desenvolvimento e para redução das desigualdades sócio econômicas.

2.1.6 Esta contratação está respaldada nos valores defendidos pela Telebras para sua excelência tecnológica, visando o desenvolvimento de práticas e tecnologias de alto desempenho. Cabe evidenciar que a Telebras é uma empresa de tecnologia e engenharia, cujas atividades diárias exigem serviços, procedimentos e equipamentos com cobertura contra falhas e perda de informações, a fim de proporcionar acréscimo na produtividade de seus funcionários.

2.1.7 Para atendimento às necessidades elencadas, considerando-se que o cumprimento dos objetivos estratégicos institucionais da Telebras depende intimamente dos recursos fornecidos pela Gerência de Tecnologia da Informação – GTI, e que à esta, compete sempre agregar valor por meio de serviços adequados ao propósito e ao uso, úteis e operacionais, a presente contratação visa garantir a alta disponibilidade do Data Center, com o fornecimento de serviços de manutenção e garantia compatíveis com o negócio e sua criticidade.

2.1.8 A continuidade dos serviços é atributo primordial na gestão de áreas responsáveis por estes ativos. Trata-se como estratégia foco, a adequada prestação de serviços no ambiente de Tecnologia da Informação (TI), através da contratação de ampla cobertura de garantia e suporte, visando minimizar os impactos em situações que acarretem interrupção neste ambiente.

2.1.9 Observa-se também o atendimento aos respectivos instrumentos de planejamento, com alinhamento ao Planejamento Estratégico Institucional e Planejamento Estratégico de TI, conforme a seguir:

2.1.9.1 Plano Estratégico Institucional da Telebras 2015

2.1.9.1.1 Dimensão: Rede e TI – Objetivo: Ter uma rede alinhada com a necessidade de todos os clientes – Iniciativa: Aumentar confiabilidade da rede;

2.1.9.2 Do Planejamento Estratégico de TI, da Gerência de TI (2017/2020)

2.1.9.2.1 Perspectiva Recursos Tecnológicos – Objetivo Estratégico 3 – Prover a Telebras de recursos tecnológicos necessários para a execução de suas ações;

2.1.9.2.2 Perspectiva Recursos Tecnológicos – Objetivo Estratégico 4 – Garantir a disponibilidade dos serviços de TI em níveis aceitáveis; e

2.1.9.2.3 Perspectiva Processos Internos – Objetivo Estratégico 6 – Adotar boas práticas de Segurança da Informação.

2.2 Resultados esperados

2.2.1 Garantir a operacionalização integral das atividades institucionais, de forma contínua, eficiente, flexível, fácil e segura;

2.2.2 A efetivação do contrato de prestação de serviços deverá prover recursos e sistemas de informação estáveis e eficazes para a estrutura da Telebras e aos seus processos institucionais e estratégicos, onde se inclui: a maturidade e a disponibilidade do ambiente; a independência tecnológica; a ampliação da governança de TI; a segurança de dados e informações; a prevenção contra riscos de quebra de continuidade de serviços; a transferência de conhecimento no tempo adequado; o aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos TI; a gestão da sustentação da administração, operação e o suporte à rede; e a atualização do modelo contratual em conformidade com a IN 04/2014 da SLTI/MPOG;

2.2.3 Atender às boas práticas, recomendações e normas internacionais de classificação para infraestrutura de TI;

2.2.4 Garantir a qualidade do desempenho da rede corporativa da Telebras;

2.2.5 A efetivação contratual promoverá a entrega dos serviços por meio de Catálogo de Serviços e Base de Conhecimento; a implementação de uma Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (CMDB – Configuration Management Database); a criação de base histórica dos tratamentos de incidentes e solicitações à área de TIC; o aumento da aderência às melhores práticas de mercado, ITIL e CobiT e aos orientadores do SISP; a consolidação do modelo de contratação de Serviços de TIC, com pagamento efetuado, exclusivamente, em função dos serviços executados e dos níveis mínimos de serviços alcançados.

2.2.6 Garantir níveis de qualidade, eficiência e rapidez na solução de problemas, minimizando o *down time*;

2.2.7 Manter a segurança das informações e tráfego de dados na rede corporativa, promovendo a ampliação dos controles internos inerentes ao processo de fiscalização dos futuros contratos, elevando a maturidade da governança de TI.

3. MODELO DE EXECUÇÃO

3.1 A execução dos serviços, objeto deste Termo de Referência, deverá atender os requisitos e estar conformidade com o conjunto de boas práticas descritas no padrão de referência ITIL®V3 e Cobit, devendo ser implementada, além da Central de Serviços como ponto único de contato para o suporte aqui contratado, as disciplinas de Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e Gerenciamento de Níveis de Serviço.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2467

3.2 Com foco no conjunto de boas práticas, a Telebras buscará atender às suas necessidades de negócio pelo incremento da qualidade dos seus serviços de TIC, que estarão baseados em três pilares:

- Manutenção da Saúde Operacional;
- Melhoria Contínua dos Serviços;
- Acordos de Níveis de Serviço (ANS).

3.3 Manutenção da Saúde Operacional:

3.3.1 Incluídos neste item os serviços de sustentação, monitoramento e central de serviço. Representam as atividades de rotina para a sustentação, monitoramento, administração e execução dos processos, rotinas e iniciativas necessárias para manter em funcionamento, em regime 24x7 os recursos corporativos de TIC;

3.3.2 Central de Serviços:

3.3.2.1 Esta unidade concentra todos os chamados e atua como ponto único de contato com os usuários, recebendo todas as demandas e distribuindo às unidades técnicas que compõem a Central de Serviços, e ainda registrando todos os chamados para o pleno controle e gerenciamento dos serviços demandados.

3.3.2.2 Serviço de Atendimento de 1º nível:

3.3.2.2.1 O Atendimento de 1º Nível é a modalidade de atendimento a demandas de complexidade baixa, podendo atuar por meio de scripts ou roteiros suportados pela base de conhecimento.

3.3.2.3 Serviço de Atendimento de 2º nível:

3.3.2.3.1 O Atendimento de 2º Nível é a modalidade de atendimento a demandas de baixa e média complexidade, podendo atuar em outras atividades, independentemente de sua complexidade por meio de scripts ou roteiros suportados pela base de conhecimento.

3.3.2.4 Serviço de Atendimento de 3º nível:

3.3.2.4.1 Trata-se da modalidade de atendimento às demandas que não puderam ser resolvidas nos 1º e 2º níveis, dada a complexidade e natureza de especialização e que demandam suporte especializado. Trata-se de serviço especializado, de retaguarda, utilizado a qualquer tempo que requerido.

3.3.3 O serviço será realizado com base nas requisições abertas pela ferramenta de propriedade da Telebras denominada ITSM junto a central de serviço e em seu modelo de operação constarão fluxos, processos, modelos de acompanhamento, local de execução.

3.3.4 Entende-se por sustentação e monitoramento as atividades que permitem identificar condições de risco para a continuidade dos negócios e interrupções de serviços de forma precoce. A atividade deverá ser executada através de ferramentas que permitam medir o comportamento de cada componente e monitorar os alarmes a eles vinculados.

3.4 Melhoria Contínua dos Serviços

3.4.1 Esta atividade é responsável por toda e qualquer evolução tecnológica que requer planejamento, implementação e ações de transferência de conhecimento, integrado aos demais serviços que compõem esta contratação, aumentando da maturidade de TIC.

3.4.2 Tem atuação e foco em ações de mudança e implementação de atividades de melhoria contínua de ambiente, com exceção neste caso, da otimização de atividades de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA. Seguirão um planejamento definido entre CONTRATADA e a CONTRATANTE, onde serão estabelecidas as condições de execução, os prazos, horário, etc.

3.4.3 São de responsabilidade da empresa CONTRATADA, o gerenciamento operacional das atividades executadas nas instalações da CONTRATANTE ou fora delas.

3.4.4 A implementação das melhorias e/ou mudanças será acompanhada da transferência de conhecimento, realizada com metodologia a ser definida caso a caso.

3.5 Medição dos Serviços Prestados

3.5.1 Afim de mensurar os serviços a serem contratados e verificar a variação na complexidade na execução destes, criou-se a unidade referencial básica, “Unidade de Serviço Universal– USU”, a partir da pesquisa preços formulados junto ao mercado, em proporção coerente ao grau de relevância dos itens de configuração (IC’s), a diversidade tecnológica, a complexidade das atividades de catálogo e ao esforço despendido.

3.5.2 Levou-se em consideração a especialização dos técnicos responsáveis pela execução das atividades, uma vez que tal conhecimento deve ser proporcional ao nível de complexidade de cada atividade especificada. Neste mesmo contexto, avaliaram-se os métodos e processos necessários a esta execução, além dos custos operacionais de cada serviço e, por consequência, o peso relativo destas USU’s.

3.5.3 Com o intuito de se detalhar os parâmetros utilizados na definição da USU como unidade de medida aplicável a todos os serviços, ressalta-se aqueles relacionados à Manutenção da Saúde Operacional, que contêm os serviços de Central de serviços, e também aqueles inerentes à melhoria contínua dos serviços, observando sempre os preços praticados pelo mercado em cada serviço requerido, a saber:

3.5.3.1 Relacionados a manutenção da saúde operacional – composição do parque, diversidade tecnológica e relevância, a quantidade de demandas e tempo de resolução das

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2469

requisições de serviço e incidentes;

3.5.3.2 Relacionados a melhoria contínua de serviços: estruturada de acordo com a qualificação e especificidade das tecnologias, dos métodos e processos requeridos para a execução.

3.5.4 A CONTRATADA deverá seguir as diretrizes de atendimento, sustentação/monitoramento e suporte a processo de melhoria continua através de premissas descritas no Anexo II – Especificações Técnicas dos Serviços.

3.5.5 Da mesma forma, os detalhes e descrição de atividades inerentes à Central de Serviço, responsável pelos processos de melhoria contínua em TIC, estão relatados no Anexo II – Especificação Técnica dos Serviços.

3.5.6 A execução dos serviços demandados, por parte da CONTRATADA, deverá obedecer estritamente a emissão de Ordem de Serviço por parte da CONTRATANTE.

3.5.7 De acordo com a ABNT NBR ISO/IEC 20000-1 (ABNT, 2008a, p. 9), o objetivo do gerenciamento de nível de serviço é definir, acordar, registrar e gerenciar níveis de serviço, que devem ser monitorados em comparativamente às metas, por meio de relatórios e demonstrativos. Na mesma norma, as causas de não conformidade serão relatadas e as ações de melhoria identificadas durante esse processo devem ser registradas, fornecendo insumos para um plano de melhoria do serviço.

3.5.8 A relevância na adoção deste método já foi reconhecida pelo TCU no Acórdão 2.308/2010 - TCU - Plenário:

> *89. A gestão de acordos de nível de serviço é um instrumento relevante na busca e no controle da qualidade do serviço prestado pela área de TI aos seus clientes. A falta desse tipo de gestão aumenta as chances de insatisfação entre os usuários e os riscos de perda de foco nos investimentos.*
>
> *90. O mesmo tipo de preocupação deve existir na relação com fornecedores. Processos de gestão de nível de serviço são essenciais para que se garanta a qualidade dos serviços recebidos e que sua remuneração se dê por resultados, como preconiza o art. 6º do Decreto nº 2.271/1997, em alinhamento com os princípios da eficiência e da economicidade (Acórdão 1.215/2009- TCU-Plenário).*

3.5.9 Conclui-se, portanto, que o processo de gerenciamento por níveis de serviço contribui para a satisfação das expectativas dos clientes, pois estabelece mecanismos que determinam o resultado esperado da prestação do serviço pela área de TI e como ele será monitorado em relação às metas estabelecidas. Quando a execução de serviços de TI é prestada por fornecedor externo, o processo de gestão de nível de serviço, acima descrito, auxiliará na gestão dos resultados entregues, com base nas metas definidas em contrato.

4. NATUREZA E FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

4.1 O suporte a ser contratado enquadra-se na categoria de bens e serviços comuns, onde os requisitos técnicos são suficientes para determinar a solução escolhida.

4.2 O objeto é comercializado por mais de uma empresa no mercado sendo, portanto, padronizado pelo mercado de Tecnologia da Informação, podendo ser utilizada a modalidade de Pregão Eletrônico, conforme recomendações do Parágrafo único do art. 20 da IN04/2014, e do tipo EMPREITADA POR MENOR PREÇO POR LOTE, ou MENOR PREÇO GLOBAL quando for o caso, conforme arts. 1º e 2º da Lei nº 10.520/2002, Decreto nº 5.450/2005 e art. 23 § 1º, da Lei 8.666/93

4.3 Em função das características peculiares dessa aquisição, a contratação será realizada utilizando o Sistema de Registro de Preços - SRP, conforme decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013.

4.3.1 A presente contratação está dividida em torres, podendo estas serem demandas em conjunto ou de forma separada uma decisão a ser analisada pela conveniência e disponibilidade da TELEBRAS.

4.3.2 Vale destacar que a utilização do Sistema de Registro de Preços evita o comprometimento orçamentário imediato em relação a serviços que, muito provavelmente, apenas serão executados no próximo exercício financeiro, considerando a complexidade do projeto.

4.3.3 Portanto, resta claro que a presente contratação se enquadra nas hipóteses previstas pelos incisos II do artigo 3º do supramencionado Decreto. Veja-se:

> *Art. 3º O Sistema de Registro de Preços poderá ser adotado nas seguintes hipóteses:*
>
> ...
>
> *II - quando for conveniente a aquisição de bens com previsão de entregas parceladas ou contratação de serviços remunerados por unidade de medida ou em regime de tarefa;*

4.4 Foram consideradas para elaboração deste Termo de Referência:

4.4.1 Lei Federal nº 8.666/1993: Institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;

4.4.2 Decreto nº 2.271/ 1997 - Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2471

4.4.3 Lei Federal nº 10.520/2002: Institui no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

4.4.4 Decreto nº 3.555/2000: Aprova o Regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns;

4.4.5 Decreto nº 5.450/2005: Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

4.4.6 Decreto nº 7.174/2010: Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal;

4.4.7 Instrução Normativa SLTI nº 04/2014: Dispõe sobre o processo de contratação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional;

4.4.8 Instrução Normativa nº 05/2017: Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.4.9 Instrução Normativa SLTI nº 01/2010: Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

4.4.10 O Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, que disciplina o Sistema de Registro de Preços, define as hipóteses especiais, porém não taxativas, sobre sua admissão pela Administração Pública.

5. PARTICIPAÇÃO

5.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que atenderem a todas as exigências constantes deste Termo de Referência e seus anexos.

5.2 A participação das empresas nesta licitação corresponderá, automaticamente, à indicação de que não existem fatos impeditivos para sua habilitação e à ciência da obrigatoriedade de declarar, a qualquer tempo, quaisquer ocorrências supervenientes que as inabilitem.

5.3 Não poderão participar da licitação:

5.3.1 Empresas que estejam com o direito de licitar e de contratar suspensos com a União, bem como com a Telebras, conforme o art. 7º da Lei 10.520/2002;

5.3.2 Empresas que tenham sido declaradas inidôneas por órgão da Administração Pública;

5.3.3 Empresas que se encontrem sob o regime falimentar; e

5.3.4 Empresas estrangeiras que não funcionem no país.

5.4 A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e à proposta sujeitará o LICITANTE às sanções previstas em Edital.

5.5 Quanto às propostas, estas deverão:

5.5.1 Conter, obrigatoriamente, a quantidade, o preço unitário do item, o preço total por lote;

5.5.2 Estar condizente com os preços praticados no mercado, conforme estabelece o Art. 43, inciso IV, da lei nº 8.666/93, em numerais e por extenso, expressos em moeda corrente nacional;

5.5.3 O valor unitário e total das USU's, além do valor global. Não constar quaisquer descontos, cotações, proposições não previstas em Edital;

5.5.4 Estar de acordo com as especificações técnicas mínimas e quantitativos exigidos;

5.5.5 Quando for o caso, identificar o objeto, incluindo: Marca, tipo, modelo, fabricante, procedência e demais informações pertinentes para o caso de prestação de serviços;

5.5.6 Incluir nos preços todas as despesas necessárias à plena execução do objeto, tais como fretes, impostos, taxas e demais encargos que incidam direta ou indiretamente na aquisição;

5.5.7 Ter prazo de validade igual ou superior a 90 dias; e

5.5.8 Em atendimento as orientações dos órgãos de controle no sentido de que se adotem medidas de gerenciamento de risco da contratação, ao mesmo tempo em que seja privilegiada a competitividade do certame licitatório, a critério do Pregoeiro, para análise de exequibilidade e razoabilidade da proposta, poderá ser exigido detalhamento de todos os custos que compõem a proposta comercial ofertada pela licitante vencedora na fase de lances, hipótese em que o pedido de detalhamento e composição de custos não deve ser confundida com a adoção de modelo por contratação direta ou indireta de pessoas;

6. HABILITAÇÃO

6.1 A habilitação do LICITANTE será verificada *on-line* no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, após a análise e julgamento das Propostas, devendo ainda, apresentar os

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2473

seguintes documentos:

6.1.1. **Relativos à Habilitação Jurídica**

6.1.1.1. Registro comercial, no caso de empresário.

6.1.1.2. Ato constitutivo, estatuto ou Contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais. No caso de sociedades por ações, acompanhado de documento de eleição de seus administradores.

6.1.1.3. Os documentos de que trata a alínea anterior deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

6.1.1.4. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização, para funcionamento expedido por órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

6.1.1.5. Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de administração em exercício.

6.1.2. **Relativos à Regularidade Fiscal**

6.1.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ.

6.1.2.2. Prova de regularidade com a Fazenda Federal (Certidão Negativa ou Positiva com efeito de negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais, emitida pela Secretaria da Receita Federal – SRF e Certidão quanto à Dívida Ativa da União emitida pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN), e com a Fazenda Estadual e a Municipal, do domicílio ou sede da LICITANTE, na forma da lei.

6.1.2.3. Prova de regularidade perante a Seguridade Social (INSS) e perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.

6.1.2.4. Conforme prescrito nos arts. 42 e 43 da Lei Complementar nº 123/06, regulamentada pelo Decreto nº 6.204, de 2007, a comprovação da regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de assinatura do contrato. De qualquer forma, as LICITANTES que sejam microempresas ou empresas de pequeno porte deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, observadas as condições a seguir estabelecidas:

6.1.2.4.1. No caso de haver alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal das

microempresas e empresas de pequeno porte, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o LICITANTE for declarado vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Telebras, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativas;

6.1.2.4.2. A não regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das penalidades dispostas neste edital e seus anexos, sendo facultado a Telebras convocar os LICITANTES remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato;

6.1.2.4.3. As microempresas e empresas de pequeno porte somente estão desobrigadas de comprovar, no momento da habilitação, a sua regularidade fiscal, ficando obrigadas a comprovar o cumprimento das demais exigências habilitatórias, sendo declarada inabilitada se assim não proceder, além de sujeitar-se às penalidades dispostas no Edital; e

6.1.2.4.4. Constatado o atendimento pleno, por parte do LICITANTE – microempresa e/ou empresa de pequeno porte - às exigências do Edital e observados os procedimentos do regime diferenciado previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 6.204, de 2007, o pregoeiro declarará o LICITANTE VENCEDOR do certame e, não havendo manifestação recursal, adjudicar-lhe-á o objeto, em estrita concordância e sob as condições e termos da Lei 10.520, de 2002, Decretos Federais 3.555, de 2000 e 5.450, de 2005, e demais legislações pertinentes.

6.1.3. **Relativos à Qualificação Econômica – Financeira**

6.1.3.1.Certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do LICITANTE.

6.1.3.2.Na certidão referida na alínea anterior, em que não estiver mencionando explicitamente o prazo de validade, somente será aceita com o prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados da data de sua emissão.

6.1.3.3.Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2475

oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta.

6.1.3.4.A boa situação financeira do LICITANTE será avaliada pelos Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), maiores que 1 (um), resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, com os valores extraídos de seu balanço patrimonial ou apurados mediante consulta "online" no caso de empresas inscritas no SICAF:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo}} \qquad SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

6.1.3.5.O LICITANTE que apresentar índices econômicos igual ou inferior a 1 em quaisquer dos índices de Liquidez Geral, Solvência Geral e Liquidez Corrente, deverá comprovar que possui capital social ou patrimônio líquido de no mínimo 10% do valor total estimado da licitação, por meio de Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, de acordo com os §§ 2º e 3º, do art. 31, da Lei nº 8.666 de 1993.

6.1.4. **Relativo à Qualificação Técnica**

6.1.4.1.A LICITANTE deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, de prestação de serviços compatíveis com o objeto constante no presente Termo de Referência, conforme as características abaixo descritas, segundo Art. 30, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

6.1.4.2.Comprovação de execução de serviços técnicos especializados aplicáveis à administração, planejamento, gerenciamento, operação, monitoração e suporte de primeiro, segundo e terceiro nível (incluindo: instalação e configuração de componentes de hardware e software; análise e solução de incidentes e problemas; análise de capacidade; monitoramento e administração de itens de configuração; e estudo, proposição, implementação e acompanhamento de novas soluções) de infraestrutura de tecnologia da informação, compatível com as caraterísticas qualitativas e quantitativas mínimas obrigatórias abaixo descritas:

6.1.4.2.1. Ambiente de armazenamento e rede de dados SAN – Storage Area Network (Rede de Armazenamento de Dados), composta por hardware de armazenamento de dados suportando minimamente um total de 100 (cem) Terabytes e solução de backup (Tape Library);

6.1.4.2.2. Redes físicas e endereçamento IP – planejamento, atualização, criação, desenho, implantação, administração e manutenção de redes e serviços TCP/IP – incluindo

implementações em IPv6 que comprove minimamente o envolvimento dos seguintes componentes, serviços e soluções: Desenho de infraestrutura para redes IPV6, configuração de endereçamentos 128 bits para alcance global, otimização de entrega de pacotes com formato de cabeçalho simplificado, IPSec nativo, comunicação fim a fim, autonomous system com load sharing, bloco de endereçamento próprio, roteamento entre redes físicas e virtuais (VLAN´s), implementação de IPSec para redes IPv6 em plataformas Linux (Ubuntu e RedHat) e Microsoft Windows versões 2008 ou superior, configuração de serviço DHCP e escopos DHCP6, IPV6 em dupla pilha, configuração de switches core considerando o uso de IPV6;

6.1.4.2.3. Ambiente de rede corporativa implementada para suportar, minimamente, 500 (quinhentas) estações de trabalho, do tipo “desktop”, “notebook” e “tablets”, executando sistema operacional Microsoft Windows, versões 7 ou superior, conectadas em rede Microsoft suportada por serviço de diretório composto por 1 (um) domínio, implementado sob a tecnologia Microsoft Active Directory (AD), baseado em servidores de AD Windows Server 2012, ou versão superior, com pelo menos 500 (quinhentos) objetos do tipo “usuários” no domínio e utilizando solução de correio eletrônico baseadas em Zimbra Server e/ou MS Exchange Server, versões 2013 ou superior, implementadas em alta disponibilidade (cluster), suportando pelo menos 500 (quinhentas) caixas postais;

6.1.4.2.4. Soluções de segurança da informação para proteção de rede (Firewall) Checkpoint;

6.1.4.2.5. Plataforma de sistemas operacionais e bancos de dados para servidores corporativos, suportando e executando pelo menos 04 (quatro) das plataformas de sistemas operacionais e, ainda, por pelo menos 03 (três) das plataformas de bancos de dados abaixo:

- Plataformas de Sistemas Operacionais
  i.Microsoft Windows Server – versões 2008 ou superior;
  ii. Oracle Linux – versões 7, 8 ou superior;
  iii.CentOS 7 ou superior;
  iv.SUSE Linux – versão 11 ou superior;
  v.Ubuntu – versões 12, 14 ou superior;
  vi.RedHat Linux – versões 5, 6 ou superior.

- Plataformas de banco de Dados
  i.MySQL;
  ii. PostgreSQL;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2477

iii. Microsoft SQL Server;
iv. Oracle;
v. SAP HANA.

6.1.4.3. Comprovar experiência na implantação, operação, manutenção e gerenciamento de Central de Serviços (Service Desk) para atendimento de primeiro e segundo níveis de suporte técnico de forma presencial e remota, seguindo políticas de segurança da informação e de níveis de serviço contratados, com base em melhores práticas do mercado através de processos de Gerenciamento de Serviços de TI aderentes a metodologia ITIL para gestão de requisições de serviços, incidentes, problemas, configuração, mudanças e liberação, incluindo ainda, a criação, automação de configurações e atualização de catálogo de serviços utilizando ferramenta de código aberto (Open Source), com volume médio mensal no mínimo de 1.000 (hum mil) chamados, abrangendo ambiente com pelo menos 500 (quinhentos) usuários, e suporte e configuração de, no mínimo, 500 (quinhentas) estações de trabalho, entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Microsoft Windows;

6.1.4.4.Todos os atestados apresentados na documentação de habilitação deverão conter, obrigatoriamente, a especificação dos serviços executados, o nome e cargo do declarante, número de contato e informar o contrato de referência contendo número, vigência, contratante e especificação completa dos equipamentos e produtos fornecidos.

6.1.5. **Relativo à Qualificação Administrativa**

6.1.5.1.As LICITANTES cadastradas e habilitadas parcialmente no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e sistemas semelhantes mantidos por Estados, Distrito Federal ou Municípios, poderão deixar de apresentar os documentos exigidos na fase de habilitação estando todas obrigadas, ainda, à apresentação dos seguintes documentos:

6.1.5.1.1. Declaração, conforme parágrafo segundo do artigo 32 da Lei n.º 8.666/93, de que inexiste fato superveniente impeditivo da habilitação juntamente com a Proposta de Preços;

6.1.5.2.Declaração que não emprega menor, conforme disposto no inciso V do artigo 27 da Lei nº 8.666/93, acrescido pela Lei 9.854 de 27 de outubro de 1999, em cumprimento ao estabelecido no Inciso XXXIII do Artigo 7º da Constituição Federal; e

6.1.5.3.Declaração de Elaboração Independente de Proposta de acordo com o determinado na IN nº 02, de 30/04/2008, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

6.1.6. Os documentos exigidos poderão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da administração, ou mediante publicação em órgão de imprensa oficial.

6.1.7. As microempresas e empresas de pequeno porte, por ocasião da participação em certames licitatórios, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

6.1.8. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 2 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Telebras, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

6.1.9. A não regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará renúncia ao direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no Item 10 deste Edital, sendo facultado à Telebras convocar os LICITANTES remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do Contrato, ou revogar a licitação.

6.1.10. Documentos apresentados com a validade expirada acarretarão na inabilitação do LICITANTE.

6.1.11. Sob pena de inabilitação, todos os documentos apresentados deverão estar em nome da LICITANTE e com nº CNPJ e endereço respectivo.

6.1.12. Para fins de habilitação, a verificação pelo órgão promotor do certame nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, conforme disposto no parágrafo quarto do artigo 25 do Decreto n.º 5.450/2005.

6.1.13. A Telebras reserva-se no direito de fazer diligências para confirmar as informações prestadas nos atestados de capacidade técnica.

7. PRAZOS DE ENTREGA

7.1 A CONTRATADA deverá realizar o início das atividades, nas instalações da Telebras, logo após a assinatura do contrato.

7.2 Os serviços serão prestados nas dependências da Telebras a qual sua sede é localizada em Brasília possuindo regionais em: Belém, Fortaleza, Porto Alegre, Rio de Janeiro e São Paulo.

7.3 O Endereço da Sede é: SIG Quadra 04, Lotes 075, 083,125 e 175 – Bloco A Salas 201, 202, 214

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2479

a 224 - Edifício Capital Financial Center - CEP: 70610-440, Brasília, Distrito Federal.

7.4 Em caso de mudança de endereço a Telebras comunicará com antecedência mínima de 60 dias.

8. FORMA DE PAGAMENTO

8.1 O pagamento será efetuado à CONTRATADA mensalmente. As Notas Fiscais/Faturas deverão ser emitidas neste mesmo intervalo de tempo e deverão conter:

8.1.1. Seu endereço;
8.1.2. Seu CNPJ;
8.1.3. O número do contrato e pedido de compras;
8.1.4. O número do banco, da agência e da conta corrente da empresa; e
8.1.5. A descrição clara do objeto da contratação.

8.2 Os pagamentos serão efetuados após a confirmação de que todos os serviços foram prestados, em conformidade com as notas fiscais e devidamente atestadas pelo fiscal do contrato designado pela Telebras, com base no Relatório de emissão das ordens de serviços, conforme descrito no ANEXO – Modelo de Gestão, Fiscalização e Pagamento dos Serviços.

8.3 As notas fiscais deverão conter a descrição dos serviços prestados, a fim de permitir a correta segregação dos itens na contabilidade da Telebras.

8.4 O pagamento será efetuado, em moeda corrente, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da entrega da Nota Fiscal/Fatura, com emissão de Ordem Bancária para crédito em conta corrente da CONTRATADA, conforme disposto no artigo 40, inciso XIV, alínea “a'” da Lei nº. 8.666/93 se comprovada a regularidade da empresa mediante consulta “on-line” ao SICAF.

8.5 Caso a CONTRATADA seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, a mesma deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

8.6 A Nota Fiscal/Fatura correspondente será examinada diretamente pelo Fiscal designado pela Telebras, o qual somente atestará o fornecimento da prestação dos serviços contratados e liberará a referida Nota Fiscal/Fatura para pagamento quando cumpridas, pela CONTRATADA, todas as condições pactuadas.

8.7 No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal/Fatura, serão estes restituídos à CONTRATADA para as correções solicitadas, não respondendo a Telebras por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

8.8 O ato de devolução da nota fiscal pela CONTRATARA, conforme exposto no subitem acima, em nenhuma hipótese autoriza ou enseja a CONTRATADA a rescindir a execução do objeto, constante deste Termo de Referência.

8.9 Nos casos de eventuais atrasos no pagamento da Nota Fiscal devidamente atestada, desde que

a CONTRATADA vencedora não tenha concorrido de alguma forma para tanto, será atualizado financeiramente até a data do efetivo pagamento, de acordo com a variação do IPC, pro rata dia, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP

Na qual:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso.

I = Índice de compensação financeira em que i = variação IPC.

8.10 Em cumprimento ao disposto no Art. 64, da Lei nº 9.430, de 27/12/96, Lei nº 9.718, de 27/11/98 e IN/SRF nº 480, de 15/12/2004, a Divisão de Execução Orçamentária e Financeira reterá na fonte o Imposto sobre a Renda da Pessoa Jurídica – IRPJ, bem assim a contribuição sobre o lucro líquido, a Contribuição para a Seguridade Social – COFINS e a contribuição para o PIS/PASEP sobre os pagamentos que efetuar a CONTRATADA se esta não apresentar cópia do Termo de Opção ou Certificado de Isenção do IRPJ, de que trata a Instrução Normativa SRF nº 79, de 01/08/2000.

8.11 Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e ser submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa.

9. GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

9.1 A CONTRATADA deverá apresentar à Telebras, no prazo máximo de até 5 dias úteis, contados da data do protocolo de entrega da via do contrato assinada, comprovante de prestação de garantia correspondente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, sob qualquer das modalidades previstas no § 1º, Art. 56 da Lei nº 8.666/93, podendo optar por: caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

9.2 A garantia prestada será liberada ou restituída após o término da vigência contratual observado o disposto no art. 56, § 4º da Lei nº 8.666/93.

9.3 No caso da utilização de garantia pela Telebras, em função de quaisquer sanções administrativas, para se ressarcir de prejuízos resultantes de ação ou omissão da CONTRATADA,

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2481

bem como para liquidação de danos por ela causados a terceiros, na execução do Contrato, a CONTRATADA deverá fazer a respectiva reposição, no prazo máximo e improrrogável de 05 dias úteis, a contar da data em que for notificada, sob pena de aplicação das penalidades.

9.4 A garantia prestada pela CONTRATADA responderá pelo inadimplemento das obrigações contratuais e também pelas multas que venham a ser impostas pela Telebras. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a CONTRATADA pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

9.5 No caso de eventuais repactuações, a CONTRATADA deverá aumentar a garantia no percentual proporcional ao valor repactuado, no prazo de 10 (dez) dias a contar da notificação pela Telebras.

9.6 Quando se tratar de caução em dinheiro, a CONTRATADA fará o devido recolhimento obrigatoriamente na Caixa Econômica Federal, conforme preceitua o art. 82 do Decreto nº 93.872, de 23 de dezembro de 1986, sendo devolvida monetariamente atualizada, nos termos do § 4º do artigo 56 da Lei nº 8.666/93.

9.7 Quando a garantia for prestada através de títulos da dívida pública, a titularidade destes deverá ser transferida à Telebras, enquanto perdurarem as obrigações da CONTRATADA.

9.8 Em caso de fiança bancária, deverá constar do instrumento a renúncia, expressa pelo fiador, dos benefícios previstos nos artigos 827 e 836 do Código Civil Brasileiro, assim como conter cláusula de prorrogação automática, até que o Telebras confirme o cumprimento integral das obrigações da CONTRATADA.

10. HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1 Os serviços de suporte técnico deverão ser prestados em regime 24x7, ou seja, 24 horas por dia, sete dias por semana, todos os dias do ano e poderão ser realizados da seguinte forma:

- Serviço de Manutenção da Saúde Operacional:
  - Central de Serviços: 07:00 às 19:00 hs. Segunda a sexta-feira, excluindo os feriados.
  - Sustentação: 07:00 às 19:00 hs. Segunda a sexta-feira.
  - Monitoramento: 24 hs. Todos os dias da semana.
  - Manutenção Programada: 24 hs. Segunda a sexta-feira.
  - Manutenção Emergencial: 24 hs. Todos os dias da semana.
- Melhoria Contínua dos Serviços: 07:00 às 19:00 hs. Segunda a sexta-feira.

10.2 Fica estabelecido o horário comercial ou útil vigente na SEDE da CONTRATANTE como sendo de 07:00hs às 19:00hs, de segunda a sexta-feira;

10.3 Conceitos:

10.3.1. Central de Serviços: concentra todos os chamados e funciona como ponto único de contato com os usuários, recebendo todas as demandas e distribuindo para as unidades técnicas que compõem a Central de Serviços, e ainda registrando todos os chamados para o pleno controle e gerenciamento dos serviços demandados.

10.3.2. Sustentação: Serviços executados rotineiramente;

10.3.3. Manutenção Programada: atividades planejadas e aprovadas previamente, onde avaliados os em riscos de disponibilidade e impacto ao ambiente produtivo serão realizadas preferencialmente dentro do horário comercial;

10.3.4. Manutenção Emergencial: atividades que requerem intervenção imediata, por requerimento da manutenção do ambiente produtivo ou necessidade premente de atendimento podendo ser requerida a qualquer tempo ou horário, útil ou não útil, diferentemente da manutenção programada que tem dias e horários previamente determinados para sua execução;

10.3.5. Melhoria contínua de serviços: aqueles tratados no item 3.4.

10.3.6. O atendimento da central de serviço fora do horário padrão será realizado por chamado telefônico.

10.3.7. Cabe a CONTRATADA definir o modo operacional do atendimento dos Serviços de Manutenção da Saúde Operacional.

11. VISTORIA

11.1 De forma que tenham conhecimento pleno das condições ambientais e técnicas para efetiva realização dos serviços, as empresas interessadas em participar da licitação poderão realizar vistoria técnica.

11.2 A licitante poderá apresentar declaração de vistoria, fornecida pela Telebras, comprovando que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento dos serviços objeto desta licitação;

11.3 Declaração de Vistoria, deverá ser assinado em 02 (duas) vias, sendo que uma ficará retida na Telebras e a outra deverá ser anexada à proposta comercial da empresa;

11.4 Cabe ressaltar que na legislação vigente, o ato de vistoria deve ser empregado quando fatores físicos, de ambiente, sociais ou outros impedirem a precisão na amplitude dos serviços a serem contratados. A necessidade de vistoria, descrita no Termo de Referência, está prevista no artigo 15 da IN nº. 02 de 30 de abril de 2008 da SLTI/MPOG, que diz:

> *"VIII – a necessidade, quando for o caso, devidamente justificada, dos locais de execução dos serviços serem vistoriados previamente pelos licitantes,*

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2483

devendo tal exigência, ***sempre que possível, ser substituída pela divulgação de fotografias, plantas, desenhos técnicos e congêneres****;" (grifou-se)*

11.5 A visita deverá ser realizada por funcionário indicado e identificado pela empresa e deverá ser agendada com 3 (três) dias de antecedência a data marcada para início do certame, devendo comunicado através do telefone (61) 2027-1782 ou 1793 da Gerência de Tecnologia da Informação, de segunda a sexta-feira, das 09:00hs às 17:00hs.

11.6 Quaisquer informações de natureza técnica relacionadas a operação e execução contratual deverão ser obtidas na vistoria. Outras solicitações, fora do escopo da vistoria técnica, deverão ser objeto de consulta por meio do Sistema de Licitações, dentro dos prazos legais, a fim de que sejam esclarecidas e publicitadas.

11.7 A não realização da vistoria implicará na presunção de que as especificações e condições do edital foram suficientes para o entendimento pela licitante, não sendo aceitas reclamações futuras a este respeito.

12. PLANEJAMENTO DO REPASSE DE ATRIBUIÇÕES – INSERÇÃO DA CONTRATADA

12.1 Quando do início dos trabalhos, após a assinatura do contrato, a CONTRATADA será inserida em um processo de "Repasse de Atividades", onde a CONTRATANTE formalizará a entrega de informações e ações, conforme os padrões de execução até então utilizados, de maneira que não haja interrupção na continuidade dos serviços. Neste momento, a CONTRATADA assume o início dos serviços e passa a ser responsável pelos resultados obtidos, ressalvados os ajustes, em concordância com os níveis de serviços estabelecidos.

12.2 Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de inserção da CONTRATADA, período de tempo reservado para que a CONTRATADA realize as seguintes atividades:

12.2.1. Conhecer, analisar e entender o ambiente computacional e sua dinâmica atual, procedimentos, diretrizes, políticas, normas, planos e programas, dentre outros que deverão ser considerados na execução contratual;

12.2.2. Propor e adequar, no que couber, a infraestrutura física e lógica;

12.2.3. Indicar seu Preposto e substituto, até o 5º dia útil após o início da vigência do contrato;

12.2.4. Apresentar a equipe de operação devidamente capacitada;

12.2.5. Em caso de necessidade, configurar o software ITSM para atender o gerenciamento de incidentes, requisições de serviço, configuração, mudança;

12.2.6. Implantar processos de atendimento, em conformidade com o disposto neste Termo de Referência.

12.2.7. Definir as rotinas de serviços, entre outras atividades necessárias à execução do objeto, a fim de que os níveis de serviços acordados sejam ajustados, em comum acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA. Nesta mesma rotina, como atividade prioritária, a

CONTRATANTE irá explanar e distinguir ambientes de homologação e produção, que terão, obrigatoriamente relevância diferenciada no estabelecimento da remuneração em quantidades de USU's.

12.3 Durante o período de inserção, a CONTRATADA deverá manter quantitativa e qualitativamente, equipe suficiente para executar as atividades de central de serviços, dos serviços de manutenção da saúde operacional e da melhoria contínua de serviços.

12.4 O planejamento para inserção deve ser elaborado pela CONTRATADA e entregue à CONTRATANTE para validação até o 10º dia após o início da vigência do contrato, contemplando as seguintes premissas/atividades para o prazo de 90 dias:

12.4.1. Validação ou atualização (se necessário) do Catálogo de Serviços da CONTRATANTE, previamente à sua configuração na ferramenta de ITSM da CONTRATADA.

12.4.2. Validação ou atualização do Acordo de Níveis de Serviços, considerando as especificidades do ambiente computacional da CONTRATANTE, prévio à sua configuração na ferramenta de ITSM da CONTRATADA;

12.4.3. Cronograma de mapeamento e registro dos seguintes itens: contrato de terceiros; situação do licenciamento de software e a preparação da biblioteca (repositório) de software; e dos itens de configuração e seus relacionamentos (ambiente central e camada cliente);

12.4.4. O prazo para que a ferramenta de ITSM esteja configurada e em condições para registrar, classificar e fechar ordens de serviço;

12.4.5. O processo de configuração da ferramenta de ITSM da CONTRATADA, incluindo o Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e Gerenciamento de Níveis de Serviço, áreas de atendimento, assuntos, categorias e demais informações constantes no Catálogo de Serviços;

12.4.6. Formalização de um gerente de Operações para implantação dos serviços;

12.4.7. Definição do modelo de registro dos ativos de configuração (IC´s) para formação do CMDB;

12.4.8. Definição do modelo de gerenciamento do conhecimento (formação da base de conhecimento) a ser adotado;

12.4.9. Treinamento dos Colaboradores do CONTRATANTE nos módulos de auditoria para

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2485

efeito de acompanhamento, aferição e fiscalização dos serviços.

12.4.10. Plano para início dos atendimentos dos chamados de suporte técnicos aos usuários do CONTRATANTE que deve iniciar obrigatoriamente 15 dias da assinatura do contrato, onde se dará o início efetivo da prestação dos serviços.

12.4.11. Plano para início dos serviços de manutenção da saúde operacional.

12.4.12. Plano para inserção da ferramenta de monitoramento e gerência de eventos.

12.4.13. Capacitação da equipe interna da CONTRATADA na utilização da ferramenta de ITSM.

12.4.14. Entrega dos manuais de procedimentos para abertura de chamados na central de serviços, para disseminação aos usuários da CONTRATANTE.

12.4.15. Material visual e Ciclo de palestras para disseminação do ponto único de atendimento.

12.4.16. Plano de Elaboração de processos e procedimentos necessários para prestação dos serviços.

12.5 Entregar relatório final do processo do Período de Transição, juntamente com o Termo de Aceite da absorção dos serviços da CONTRATANTE.

12.6 Durante o período de inserção o escopo limitar-se-á as atividades de Central de Serviço, desta forma a remuneração será mensal, exclusivamente pelo somatório das: quantidade de USU's destinados aos itens classificados como Central de Serviços; as atividades destinadas à sustentação e monitoramento e as demandas de melhoria do ambiente não são previstas neste período, e não é prevista qualquer remuneração adicional, para a etapa de inserção da contratada.

12.7 O dimensionamento da equipe disponibilizada para execução dos serviços presenciais e remotos é de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

12.8 Com antecedência de 10 dias, deve ser feito o planejamento e levantamento dos IC's e respectiva USU's que passarão a ter as atividades de sustentação e monitoração iniciadas.

12.9 para as próximas etapas; igualmente em períodos subsequentes podem ser incluídas novos IC's para início das atividades, sempre respeitando blocos funcionais, isto é, ao incluir os IC's de Banco de dados, estes serão integrais de forma a propiciar ganho de escala à CONTRATADA.

12.10 Por se tratar de um período de adequação e estabilização na execução dos serviços, durante o período de inserção a CONTRATADA será isenta da aplicação de glosas oriundas do Acordo de Nível de Serviços;

13. TESTE DE BANCADA

13.1 A CONTRATANTE realizará procedimentos de avaliação da capacidade técnica/operacional – Teste de Bancada – conforme diretrizes internas e disponibilidade de infraestrutura para tanto.

13.2 A Telebras realizará diligências objetivando comprovar a veracidade das informações prestadas pela LICITANTE; caso fique caracterizado o uso inidôneo de documentos, sujeitar-se-á às penalidades administrativas, cíveis e penais previstas em lei;

13.3 A LICITANTE deverá indicar os locais da prestação de serviços para a realização de diligência.

14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

14.1 Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

14.2 Prover a Telebras das informações necessárias à adequada execução do objeto;

14.3 Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, em consonância com este Termo de Referência, inerentes à execução do objeto contratual;

14.4 Assumir toda a responsabilidade pelos encargos fiscais, comerciais e trabalhistas resultantes da execução do objeto;

14.5 Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no instrumento convocatório;

14.6 Cumprir, às suas expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações;

14.7 Comunicar à Telebras, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

14.8 Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, observando sempre os critérios de qualidade dos serviços a serem prestados;

14.9 Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

14.10 Fornecer os equipamentos e insumos necessários a execução dos serviços quando realizados em suas instalações;

14.11 Manter os profissionais devidamente identificados e uniformizados durante toda a prestação dos serviços.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2487

14.12 Estabelecer comunicação via VPN (Virtual Private Network) para conexão com a Contratante no prazo máximo de 20 dias após a assinatura do contrato, em caso de descumprimento será aplicada glosa de 0,1% do valor do contrato;

14.13 Fornecer ferramenta de gestão de central de serviços e monitoramento, provendo acesso em nível de usuário a todos os colaboradores do CONTRATANTE, a serem definidos no plano de inserção;

14.14 Inserir em seu planejamento de trabalho o apoio à criação e manutenção evolutiva do Catálogo de Serviços – CS;

14.15 Não ceder ou transferir, total ou parcialmente, parte alguma do Contrato. A fusão, cisão, incorporação ou subcontratação será admitida somente com o consentimento prévio e por escrito da CONTRATANTE;

14.16 Celebrar, entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, Termo de Ciência e de Compromisso de Sigilo, o qual se regerá pelas considerações, cláusulas e condições estabelecidas no referido Termo de Referência;

14.17 Aceitar, nas mesmas condições contratuais, e mediante Termo Aditivo, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, de acordo com os Parágrafos Primeiro e Segundo do Artigo 65 da Lei nº 8.666/93;

14.18 Informar os dados do responsável pela empresa que assinará o Contrato, e apresentar toda a documentação comprobatória de sua representatividade;

14.19 Manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente, promovendo a capacitação e participação em eventos de caráter técnico em consonância com as atribuições dos serviços prestados e futuras atualizações tecnológicas do ambiente do CONTRATANTE. O CONTRATANTE não poderá sofrer descontinuidade de serviços durante as ocasiões de treinamento ou ausência de funcionários da CONTRATADA.

14.20 Se responsabilizar com o descarte de peças/equipamentos, dando a adequada destinação aos respectivos equipamentos inutilizados conforme leis vigentes.

15. OBRIGAÇÕES DA TELEBRAS

15.1 Permitir o acesso dos profissionais técnicos da CONTRATADA às suas dependências para entrega das licenças e prestação de assistência técnica;

15.2 Supervisionar e Fiscalizar a prestação dos serviços podendo sustar, recusar, solicitar fazer ou desfazer qualquer serviço que não esteja de acordo com as condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e/ou ordem de serviço, por representante da Administração especialmente designado que atestará as notas ficais para fins de pagamento, comprovando que o fornecimento dos serviços foi realizado com perfeição;

15.3 Efetuar o pagamento à CONTRATADA conforme prazo e forma prevista neste Termo de Referência;

15.4 Notificar a CONTRATADA, por escrito, todas as ocorrências atípicas.

15.5 Rejeitar no todo ou em parte os equipamentos não aprovados durante a prestação dos serviços de manutenção, bem como aqueles entregues fora das especificações técnicas definidas;

15.6 Fiscalizar toda a execução do objeto, como forma de assegurar todas as condições estabelecidas neste Termo de Referência; e

15.7 Aplicar à CONTRATADA, quando necessário, as sanções legais cabíveis, garantida a ampla defesa.

15.8 Manter seu parque atualizado e em constante processo de melhoria continua com o objetivo de garantir a excelência na prestação do serviço contratado.

15.9 Avaliar os Relatórios de Ateste de Serviços os Relatórios de Níveis de Serviços executados pela Contratada, observando o registro de USU´s efetivamente utilizadas;

15.10 Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações e recursos necessários à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados na CONTRATANTE;

16. ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA

16.1 A Telebras – Telecomunicações Brasileiras – S.A. adota, no presente processo, como estratégia de independência, a transferência de métodos e processos documentados e fundamentados nas boas práticas funcionais, operacionais e metodológicas como ITIL, COBIT, PMBOK, ISO27001, além da Instrução Normativa nº 4, de 2010, do MPOG aos servidores do órgão

16.2 Dessa forma, o presente Termo de Referência requer a documentação pela CONTRATADA de todos os processos e atividades pertinentes durante a execução do contrato, reservando à equipe da Telebras a gestão de todo o processo; a prática garantirá a continuidade do negócio em caso de resolução do contrato.

17. SANÇÕES E PENALIDADES

17.1 Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e no art. 28 do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, a CONTRATADA ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das multas previstas neste Termo de Referência e das demais cominações legais quando: apresentar documentação falsa; ensejar o retardamento da execução do objeto;

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2489

falhar ou fraudar na execução do contrato; comportar-se de modo inidôneo; não mantiver a proposta; fizer declaração falsa; cometer fraude fiscal.

17.2 Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, a CONTRATADA ficará sujeita, no caso de inexecução parcial ou total da obrigação, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

17.3 Advertência;

17.4 Multa:

OCORRÊNCIA	SANÇÃO
Inexecução total ou parcial.	Multa Compensatória de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total ou parcial da obrigação assumida, podendo ser cumulada com a multa moratória, desde que o valor cumulado das penalidades não supere o valor total do contrato.
Enviar empregado sem qualificação para executar os serviços contratados.	a) Por empregado e por dia: Multa de 0,4% (quatro décimos por cento) por dia sobre o valor mensal do Contrato, nos primeiros 5 (cinco) dias e de 5% (cinco por cento) para período superior a 5 (cinco) dias, calculado sobre o valor global do contrato, até o limite de 10% (dez por cento) do valor contratado. b) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar pelo prazo de até 05 (cinco) anos.
Perda de dados do equipamento durante a execução de quaisquer serviços solicitados, sem prejuízo da responsabilidade civil pelos prejuízos causados ao interesse público.	a) Multa de 10% (dez por cento) do valor global do contrato; b) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar pelo prazo de até 05 (cinco) anos.
Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização.	a) Por serviço e por dia, multa de 0,4% (quatro décimos por cento) por dia sobre o valor mensal do Contrato, nos primeiros 5 (cinco) dias e de 5% (cinco por cento) para recusa superior a 5 (cinco) dias, calculado sobre o valor global do contrato, até o limite de 10% (dez por cento) do valor contratado.
Deixar de guardar sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações técnicas da Telebras ou de seus clientes que venham ser confiados à CONTRATADA ou que venha a ter acesso em razão da execução dos serviços, sem prejuízo da rescisão do contrato e da responsabilização civil e criminal.	a) Por ocorrência, multa de 10% (dez por cento) do valor global do contrato; b) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar pelo prazo de até 05 (cinco) anos.

OCORRÊNCIA	SANÇÃO
Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador.	a) Por ocorrência, multa de 0,4% (quatro décimos por cento) por dia sobre o valor mensal do Contrato, nos primeiros 5 (cinco) dias e de 5% (cinco por cento) para recusa superior a 5 (cinco) dias, calculado sobre o valor global do contrato, até o limite de 10% (dez por cento) do valor contratado.

17.5 Os valores de multa para efeitos do cumprimento do Nível Mínimo de Serviço relativos ao suporte técnico será cobrado em referência do montante mensal, após devida análise dos descumprimentos e direito de defesa conforme lei.

17.6 Caracteriza-se inexecução parcial do contrato quando a CONTRATADA executa apenas parte do objeto contratado.

17.7 Caracteriza-se inexecução total do contrato quando a CONTRATADA deixa de executar o objeto na sua totalidade.

17.8 No caso de multa, cuja apuração ainda esteja em processamento, ou seja, na fase da defesa prévia, a Telebras poderá fazer a retenção do valor correspondente à multa, até a decisão final da defesa prévia. Caso a defesa prévia seja aceita, ou aceita parcialmente pela Telebras, o valor retido correspondente será depositado em favor da CONTRATADA, em até 05 (cinco) dias úteis, a contar da data da decisão final da defesa apresentada.

17.9 O valor da multa poderá ser descontado da Nota Fiscal/Fatura ou de crédito existente na Telebras, em favor da CONTRATADA, sendo que, caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.

17.10 As sanções aplicadas serão, obrigatoriamente, registradas no SICAF.

18. FISCALIZAÇÃO

18.1 A Fiscalização dos serviços será acompanhada pelo Fiscal do Contrato especialmente designado pela Telebras, o qual deverá conferir os relatórios dos serviços executados pela CONTRATADA quando da entrega das Notas Fiscais ou Faturas, e atestar a prestação dos serviços, quando executados satisfatoriamente, para fins de pagamento nos termos do art. 67, da Lei no. 8.666/93.

18.2 O objeto deste Termo de Referência estará sujeito a mais ampla e rigorosa fiscalização, a qualquer hora, em todas as áreas abrangidas pelos serviços, obrigando a empresa a prestar todos

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2491

os esclarecimentos necessários que forem solicitados.

18.3 O representante da Administração promoverá o registro das ocorrências verificadas, durante a execução do contrato adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

18.4 A presença do Fiscal do Contrato como representante da Telebras não diminuirá a responsabilidade da empresa, por quaisquer irregularidades resultantes de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior, que não implicarão corresponsabilidade da Telebras ou do servidor designado para a fiscalização.

18.5 O Fiscal do Contrato poderá sustar, recusar e mandar refazer quaisquer serviços que estejam em desacordo com as especificações técnicas e as constantes do Termo de Referência, determinando prazo para a correção de possíveis falhas ou substituições de produtos em desconformidade com o solicitado.

18.6 Eventuais irregularidades de caráter urgente deverão ser comunicadas, por escrito, ao Fiscal de Contrato com os esclarecimentos julgados necessários e, as informações sobre possíveis paralisações de serviços, a apresentação de relatório técnico ou razões justificadoras a serem apreciadas e decididas pelo servidor designado.

18.7 As decisões e providências sugeridas pela empresa ou julgadas imprescindíveis, que ultrapassarem a competência dos fiscais designados pela Telebras, deverão ser encaminhadas à autoridade superior, para a adoção das medidas cabíveis.

18.8 O Fiscal do Contrato designado deverá conferir os relatórios dos serviços executados pela CONTRATADA, por ocasião da entrega das notas fiscais ou faturas, e atestar a prestação dos serviços, quando executados satisfatoriamente, para fins de pagamento.

18.9 Ao Fiscal do Contrato fica assegurado o direito de exigir o cumprimento de todos os itens constantes do Termo de Referência, da proposta da CONTRATADA e das cláusulas do futuro contrato.

19. DESPESAS E ESTIMATIVA DO QUANTITATIVO DE SERVIÇOS

19.1 O valor estimado para atender ao objeto do presente Termo de Referência é de R$ XXX.XXX,XX (xxxx Reais), devendo ser desclassificadas as licitantes que apresentarem preços superiores.

19.2 Nos preços já estão computados os impostos, taxas e demais despesas que, direta ou indiretamente tenham relação com o objeto.

Item de Serviços	Quantidade de USU´s	Valor (R$)
Central de Serviços	3.844,37	
Sustentação de Infraestrutura de TI	16.094,46	-
Melhoria, Consultoria e Projetos	2.000,00	
Valor Total Mensal	**21.938,83**	**XX.XXX,XX**
Valor Total Anual	**263.265,96**	**XXX.XXX,XX**
Valor Total do Contrato (30 meses)	**658.164,90**	**XXX.XXX,XX**

19.3 Para estimar a quantidade de USU's, considerou-se o total de requisições e chamados abertos no período de um ano, na Central de Serviços do atual contrato de suporte; para a manutenção da saúde operacional – a quantidade dos itens de configuração, a diversidade tecnológica e a sua relevância na sustentação do ambiente; para o processo de melhoria contínua dos serviços – considerou-se a quantidade e a multiplicidade de processos de melhoria no ambiente que necessitam de intervenção para o aumento da maturidade. O Detalhamento está descrito no anexo VIII.

19.4 O modelo de medição da USU permite o estabelecimento do valor unitário, sobre o qual toda a remuneração da CONTRATADA será aferida;

19.5 O quantitativo mensal de USU's poderá variar entre os itens de serviços, preservado o total da contratação, podendo conter redirecionamentos, inclusão e exclusão de demandas, ampliação do ambiente de sustentação, priorização das tarefas, de mudanças estratégicas e novos procedimentos entre outras atividades que deverão ser executadas para manter a disponibilidade e a continuidade do ambiente;

19.6 A composição quantitativa e qualitativa do parque tecnológico para o item manutenção da saúde operacional, detalhado neste Termo de Referência, também utilizado para estimar o montante de USU ´s, é reconhecida como a referência para o cálculo das possíveis variações de volume de consumo deste item no curso do contrato e foi dimensionado para a sustentação de todo o ambiente de TI, incluindo, também a sustentação da central de serviços;

19.7 A métrica - USU, quando planejada por meio de ordens de serviços, garante o acompanhamento de cronogramas financeiros de execução das atividades, a fiscalização dos serviços dentro do seu planejamento e assegura durante todo o processo de execução a fiscalização dos serviços.

19.8 Em se tratando de contratação de serviços, com quantidade de USU's estimadas e com execução orientada para alcançar níveis de serviço, a CONTRATADA poderá investir no aumento da sua produtividade, adotando providências de melhoria da gestão dos processos operacionais sob a sua responsabilidade, seguindo as melhores práticas, racionalizando métodos e processos que transformem, implementem, agreguem valor as atividades, atuando em conformidade com orientações governamentais, entre outros fatores diretamente relacionados à gestão de TIC, direcionando-os sempre para o aumento da qualidade do ambiente tecnológico da CONTRATANTE;

19.9 O quantitativo de USU's indicado na tabela serve de referência para o seu consumo na execução dos serviços da Manutenção da Saúde Operacional, que contém a Central de Serviços. Para as Melhorias, Consultoria e Projetos, o pagamento será efetuado pela quantidade de USU's efetivamente executados.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2493

19.10 A remuneração da Manutenção da Saúde Operacional será efetuada por um valor mensal determinado pela apuração dos fatores que compõem o ambiente de sustentação.

19.11 As despesas decorrentes da contratação do objeto deste Termo de Referência correrão às expensas dos recursos consignados no orçamento da Gerência de Tecnologia da Informação da Telebras para o exercício de 2018.

20. CONDIÇÕES GERAIS

20.1 As especificações para prestação do serviço e contidas neste documento são mínimas, sendo que a Telebras aceitará outras especificações que superem os requisitos descritos.

20.2 Todos os demais itens que forem necessários para prestação dos serviços de suporte, ainda que não especificados, deverão estar contemplados na proposta. Cabe, portanto, ressaltar que a CONTRATADA deverá fornecer todos os softwares e componentes necessários à prestação dos serviços de suporte.

20.3 O contrato, que poderá vir a ser celebrado, será regido e interpretado de acordo com as leis brasileiras e, caso qualquer disposição nele contida venha a ser inexequível, suas demais disposições continuarão em pleno vigor e efeito, não devendo ser afetadas, prejudicadas ou, de qualquer maneira, consideradas inválidas.

20.4 Não será devido o pagamento de quaisquer valores a título de franquia ou garantia de execução de valores mínimos.

20.5 A CONTRATADA será a única e exclusiva responsável pela execução das atividades, reservando-se a Telebras o direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização dessas atividades.

20.6 Não será permitida a subcontratação deste objeto no todo ou em parte.

21. VIGÊNCIA DO CONTRATO

21.1 O prazo de vigência do contrato será de 30 meses, a partir da data de sua assinatura. Este contrato pode ser renovado por igual e sucessivo períodos, a critério da Telebras e com a anuência da CONTRATADA, mediante termo aditivo, perfazendo até o limite legal de 60 (sessenta) meses, desde que comprovada a vantajosidade para a Telebras das condições e dos preços contratados por meio de prévia pesquisa de mercado.

21.1.1. O prazo se justifica e é apoiado em dois dispositivos da Lei 8.666/1993, o §3º e do inciso II, ambos do art. 57, desta forma o contrato tem um prazo predeterminado e sua prorrogação é limitada a 60 (sessenta) meses;

21.1.2. Dessa forma, justifica que é conveniente a opção pelos trinta meses, em substituição aos habituais doze meses, a bem da eficiência Telebras e da racionalidade processual, além de impedir a alta rotatividade de empresas na prestação de serviço;

21.1.3. Não obstante este prazo não impede uma avaliação periódica do contrato por parte

da Telebras, não se pode negar que é muito mais simples não prorrogar um contrato.

21.1.4. O prazo mais alongado permiti a obtenção de preços mais vantajosos, uma vez que as empresas, em executando o contrato em conformidade, terão uma maior estabilidade na relação contratual.

21.1.5. Corrobora com esta analise o Acórdão 1.214/2013-TCU-Plenário que, ao tratar de vigência em contratos de prestação de serviços de forma contínua, asseverou:

> *quanto maior o prazo de vigência desses contratos, maior é a segurança das empresas para ofertar seus preços, tendo em vista a estabilidade que lhes é oferecida no negócio. Com isso, é esperado um aumento da concorrência, com a expectativa de melhores preços e a participação de empresas melhor qualificadas para prestar os serviços.*

21.2 A continuidade dos serviços de suporte é um dos atributos principais a ser levado em conta pelos gestores, tendo em vista que a interrupção da prestação dos serviços causaria transtornos de alto impacto no negócio. Os serviços alvo deste termo de referência, são essenciais e contínuos pois:

21.2.1. Este é o meio pelo qual são atendidas todas as necessidades relacionadas à microinformática da TELEBRAS;

21.2.2. Os serviços de microinformática envolvem a rotina diária dos colaboradores da TELEBRAS, no tratamento e resolução de falhas nos equipamentos de tecnologia, nos softwares, bem como no saneamento de dúvidas e na utilização dos equipamentos e softwares;

21.2.3. A falta destes serviços impacta diretamente os trabalhos de todos os colaboradores incluindo os escritórios regionais;

21.2.4. Adiciona a complexidade envolvida no suporte a infraestrutura de Tecnologia da informação, com alvo em: Servidores, Infraestrutura de rede, Sistemas Operacionais, Banco de Dados, entre outros.

21.3 Nas contratações de serviço continuado, a CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual, que objetiva a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, conforme estabelece o art. 57, inciso II da Lei nº 8.666, de 1993.

21.4 A prorrogação de contrato, quando demonstrada a vantajosidade para a Telebras, deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo, o qual deverá ser submetido à aprovação da consultoria jurídica.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2495

Quando da prorrogação contratual, a Telebras:

I – Realizará pesquisas de preços de mercado e/ou de preços contratados por outros órgãos e entidades da Administração Pública e assegurar-se-á de que os preços contratados continuam compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa em relação à realização de uma nova licitação;

II – Realizará a negociação contratual para a redução/eliminação dos custos fixos ou variáveis não renováveis que já tenham sido amortizados ou pagos no primeiro ano da contratação, sob pena de não renovação do contrato;

III – a pelo menos 60 (sessenta) dias do término da vigência deste instrumento, a Telebras expedirá comunicado à CONTRATADA para que esta manifeste, dentro de cinco dias contados do recebimento da consulta, seu interesse na prorrogação do atual contrato;

IV – se positiva a resposta da CONTRATADA, a Telebras providenciará, no devido tempo, o respectivo termo aditivo;

V – esta resposta terá caráter irretratável, portanto a CONTRATADA dela não poderá, após expressa manifestação neste sentido, alegar arrependimento para reformular a sua decisão;

VI – eventual desistência da CONTRATADA após sua expressa manifestação de interesse na prorrogação contratual ensejará pela Telebras a devida aplicação de penalidade, nos termos do item 3.2.9;

VII – caso a Contratada se manifeste, num primeiro momento, por não ter interesse em prorrogar o Contrato e posteriormente venha a se retratar, demonstrando vontade de prorrogá-lo, fica a critério da Telebras, como faculdade e prerrogativa, proceder à prorrogação ou dar curso a novo processo de licitação.

21.5 A Telebras não prorrogará o contrato quando a CONTRATADA tiver sido declarada inidônea ou suspensa no âmbito da União ou da Telebras, enquanto perdurarem os efeitos da punição.

21.6 **Reajuste**

21.6.1. Para efeito da definição do índice a ser aplicado nos reajustes, adotar-se-á a variação de custos definida pelo ao Índice de Preços ao Consumidor – IPCA, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, ou outro índice que vier a substituí-lo, que será aplicada no período do reajuste, observada a seguinte fórmula:

P = v*[i1/i0], onde:

P: preço reajustado;
v: preço atual do contrato;
i1: número-índice do mês anterior ao da data de aniversário do contrato; e
i0: número-índice do mês anterior ao da data de apresentação da proposta ou do último reajuste conforme o caso.

21.6.2. Os reajustes somente quando se completarem períodos múltiplos de um ano, contados

sempre do último reajuste, ou assinatura do contrato no caso do primeiro ano.

21.6.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, A Telebras pagará à CONTRATADA, a importância calculada pela última variação conhecida.

21.6.4. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

22. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILDADE AMBIENTAL

22.1 A CONTRATADA deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal/88, e em conformidade com o art. 3º da Lei no 8.666/93 e com o art. 6º da Instrução Normativa/SLTI/MPOG no 01, de 19 de janeiro de 2010;

22.2 Fazer uso racional de água, adotando medidas para evitar o desperdício de água tratada e mantendo critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo tanto de água quanto de energia, conforme instituído no Decreto nº 48.138/03.

22.3 Orientar seus empregados para colaborar de forma efetiva no desenvolvimento das atividades do programa de separação de resíduos sólidos, e resíduos recicláveis descartados, em recipientes para coleta seletiva nas cores internacionalmente identificadas, de acordo com a Lei nº 12.305/10 e Decreto nº 5.940/06. Dê preferência a embalagens reutilizáveis ou biodegradáveis.

22.4 Que os materiais utilizados na execução dos serviços sejam, preferencialmente, acondicionados em embalagem individual adequada, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento.

22.5 Que os materiais não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenil-polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs).

22.6 Descartar a utilização de materiais cujo processo de fabricação seja poluente ao ar atmosférico, a água, ao solo ou gera poluição sonora.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2497

22.7 Realizar programas internos de treinamentos específicos de seus empregados, quanto às noções e práticas de sustentabilidade ambiental e eficiência energética (economia de água, energia elétrica, copo descartável, papel toalha, papel para impressão, uso de detergente biodegradável, descarte de óleo/gordura nas tubulações de esgoto e água pluvial, entre outros inerentes ao objeto contratual), nos primeiros trinta (30) dias de execução contratual, observadas as normas ambientais vigentes.

23. ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO

RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO				AUTORIDADE REQUISITANTE
NOME	LOTAÇÃO	MATRÍCULA	RUBRICA	
Diógenes C. Fernandes	3700	4442		_____ **Renato Vilela Barbosa** Gerente de Tecnologia da Informação

Brasília, 23 de abril de 2018.

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 043/2021

O Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, por intermédio de seu Pregoeiro, designado pelo Decreto Judiciário nº 944/2021, datado de 05/04/2021, torna público para conhecimento dos interessados que fará realizar licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO, DO TIPO MENOR PREÇO POR ITEM,** tendo por finalidade o **SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS,** conforme disposições fixadas neste Edital e seu(s) anexo(s). Tal procedimento licitatório obedecerá integralmente à Lei n° 10.520/2002, à Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014, Decretos de nº 3.555/2000 e 3.693/2000, Decreto Estadual nº 9.666/2020 e, subsidiariamente, às normas da Lei nº 8.666/1993, e Lei Estadual nº 17.928/2012, em atendimento ao processo administrativo de nº **202106000280466**.

DATAS E HORÁRIOS

Recebimento das propostas e dos documentos de habilitação:	a partir das 8h do dia 18/08/2021.
Abertura das propostas:	a partir das 8h do dia 19/08/2021.
Início da disputa de preços:	às 15h do dia 19/08/2021.

OBJETO

1. A presente licitação tem por objeto a contratação de serviços de suporte às equipes de gestão tecnológica da Diretoria de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás mediante o uso de Unidades de Serviços Técnicos (UST's) como métrica de serviços para atendimento de 1º, 2º e 3º nível, conforme condições, quantidades e especificações técnicas contidas neste Edital e seus anexos:

Item	Descrição	Quant. estimada	Unidade
01	Serviços de suporte às equipes de gestão tecnológica da Diretoria de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	250.000	UST

FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS

e-mail: eguimaraes@tjgo.jus.br

2. Quaisquer pedidos de esclarecimentos em relação a eventuais dúvidas de compreensão ou interpretação do Edital e seus anexos deverão ser formulados por escrito, ao Pregoeiro, via *e-mail*, em até 3 (três) dias úteis antecedentes à apresentação das propostas.

3. As consultas serão respondidas e publicadas no site do Tribunal de Justiça **(www.tjgo.jus.br),** na página da licitação, no link: **https://www.tjgo.jus.br/index.php/licitacoes-contratos-e-instrumentos-de-cooperacao/licitacao**

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

4. O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da INTERNET, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação – em todas as suas fases.

5. Os trabalhos serão conduzidos por servidor(a) do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás nomeado(a) Pregoeiro(a), designado(a) pelo Decreto Judiciário nº 944/2021, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o Sistema "licitações-e", constante da página eletrônica do Banco do Brasil S.A.

IMPUGNAÇÃO DO EDITAL

6. Até 03 (três) dias úteis antes da data fixada para recebimento das propostas, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório através de petição de impugnação a ser encaminhada ao Pregoeiro, via *e-mail.*

7. Caberá ao Pregoeiro decidir sobre a petição de impugnação no prazo de 02 dias úteis após o seu recebimento.

8. Acolhida a petição contra o ato convocatório, serão designadas novas datas para a realização do certame.

9. Não serão conhecidas impugnações apresentadas fora do prazo legal e/ou subscritas por representante não habilitado legalmente ou não identificado para responder pela empresa interessada.

VISITA TÉCNICA.

10. As empresas licitantes deverão realizar vistoria técnica obrigatória no TJGO, visando o reconhecimento da infraestrutura e recursos tecnológicos utilizados nas atividades de suporte técnico;

11. A vistoria deverá ser realizada por cada uma das empresas licitantes em até 2 (dois) dias úteis antes da data de abertura da licitação, devendo os interessados em procedê-la agendar com a Equipe de TI do TJGO, através dos telefones (62) 3216-7700 ou 3216-7611;

12. Estão dispensadas da vistoria acima as licitantes que a procederam quando da apresentação de orçamentos para a composição do valor estimado da licitação. Contudo, deverá ser comprovada a vistoria através de Termo/Declaração expedido pela Equipe de TI do TJGO, conforme discriminado no Anexo VII do Termo de Referência.

13. Por meio da vistoria serão apresentados às empresas licitantes:

a. Os locais do TJGO onde deverão ser realizados os serviços contratados, como Centro de Processamento de Dados (Contêiner datacenter e sala-cofre do TJGO), Service-Desk, Núcleo de Monitoramento de Rede, Núcleo de Banco de Dados, Seção de Suporte a Sistemas Operacionais, Seção de Apoio ao Usuário;

b. Os subsistemas de controle e operação dos data centers que hospedam os sistemas críticos do TJGO;

c. Os modelos de equipamentos utilizados pelo TJGO;

d. A topologia de rede WAN e rede local do TJGO;

e. Os softwares de monitoramento e controle de ciclo de vida de chamados.

14. Ao final da vistoria o TJGO emitirá o Termo/Declaração de vistoria, conforme modelo disponível no Anexo VII do Termo de Referência.

RECEBIMENTO E ABERTURA DAS PROPOSTAS

15. O interessado deverá observar as datas e os horários limites previstos para apresentação e abertura da(s) proposta(s), atentando-se também para a data e horário de início da disputa.

16. Os licitantes poderão até o término da data do recebimento da proposta retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema.

REFERÊNCIA DE TEMPO

17. Todas as referências de tempo no Edital, no Aviso e durante a Sessão Pública, observarão obrigatoriamente o horário de Brasília-DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

18. Poderão participar do processo os interessados que atenderem a todas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos.

19. Estarão impedidos de participar de qualquer fase do processo os interessados que se enquadrem em uma ou mais das situações a seguir:

a) Não possuam, em seu objeto social, a faculdade para prestação/comercialização dos serviços/produtos objeto desta licitação;

b) Estejam cumprindo a penalidade de suspensão temporária de licitar com o Tribunal de Justiça do Estado de Goiás;

c) Sejam declarados inidôneos em qualquer esfera da Administração Pública;

d) Que tenham sido submetidos à desconsideração da personalidade jurídica e extensão de penalidades de que trata o art. 14 da Lei n° 12.846/2013.

CREDENCIAMENTO NO APLICATIVO LICITAÇÕES

20. Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar do Pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis), obtidas junto às Agências do Banco do Brasil S.A., sediadas no País.

21. Para fins da obtenção de senhas, conforme o item anterior, as pessoas jurídicas ou empresas individuais deverão credenciar representantes, mediante a apresentação de procuração por instrumento público ou particular, com firma reconhecida, atribuindo poderes para formular lances de preços e praticar demais atos e operações no sistema licitações-e.

22. Em sendo sócio, proprietário, dirigente ou assemelhado da empresa proponente, deverá apresentar, junto ao Banco do Brasil, cópia do respectivo Estatuto ou Contrato Social, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

23. A chave de identificação e a senha terão validade de 01 (um) ano e poderão ser utilizadas em qualquer pregão eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa do Banco, devidamente justificado.

24. É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Banco do Brasil S.A. a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

25. O credenciamento do fornecedor e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

PARTICIPAÇÃO

26. A participação no Pregão Eletrônico dar-se-á por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horário limite estabelecidos.

27. A informação dos dados para acesso deve ser feita na página inicial do site **http://www.licitacoes-e.com.br**, opção **"Acesso Identificado"**.

28. O encaminhamento de proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital. O interessado será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME

29. O certame será conduzido pelo Pregoeiro(a) que terá, em especial, as seguintes atribuições:

a. Conduzir a sessão pública;

b. Receber, examinar e decidir as impugnações e os pedidos de esclarecimentos do edital e anexos, além de poder requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração desses documentos;

c. Verificar a conformidade da proposta em relação aos requisitos estabelecidos no edital;

d. Coordenar a sessão pública e o envio de lances;

e. Verificar e julgar as condições de habilitação;

f. Sanear erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos de habilitação e sua validade jurídica;

g. Receber, examinar e decidir os recursos e encaminhá-los à autoridade competente quando mantiver sua decisão;

h. Negociar com o vencedor do certame para que seja obtido melhor preço;

i. Indicar o vencedor do certame;

j. Adjudicar o objeto;

k. Conduzir os trabalhos da equipe de apoio;

l. Encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade competente e propor a sua homologação;

m. O pregoeiro poderá solicitar manifestação técnica da assessoria jurídica ou de outros setores do órgão ou da entidade a fim de subsidiar sua decisão;

n. Caberá ao Pregoeiro (a) verificar, durante a fase de habilitação das empresas, a existência de registros impeditivos da contratação no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (Sicaf); no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) da Controladoria-Geral da União (CGU); e no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), nos termos do Acórdão 2296/2012 – Plenário do Tribunal de Contas da União.

30. A partir do horário previsto no Edital, terá início a sessão pública do pregão eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas, passando o Pregoeiro(a) a avaliar a aceitabilidade das mesmas.

31. Quando da apresentação da proposta, para pré-análise e aceitabilidade do Pregoeiro(a), deverá ser informado, no campo de apresentação das propostas, única e exclusivamente a descrição resumida do objeto, fabricante, marca ou modelo se houver, bem como o valor total do lote/item. O descumprimento implicará na desclassificação da proposta e consequente impossibilidade de participação na fase de lances.

32. Somente as licitantes com propostas pré-classificadas participarão da fase de lances.

33. Aberta a etapa competitiva, os representantes dos fornecedores deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance

ofertado, o participante será imediatamente informado de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

34. Será facultado à licitante oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado no sistema, mesmo que não supere o lance de menor valor registrado pelas concorrentes.

35. Durante o transcurso da sessão pública, os participantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não identificará o autor dos lances ao Pregoeiro e aos demais participantes.

36. Durante a fase de lances, o Pregoeiro poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja considerado manifestamente inexequível.

37. A etapa de lances da sessão pública será realizada no **modo aberto e fechado**, nos termos do Decreto 9.666/2020, que regulamenta a licitação na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia.

38. O sistema informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da etapa de lances, momento em que será informado, automaticamente, a condição de empate técnico, em função do benefício concedido pela Lei Complementar nº 123/2006, às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte.

39. Entende-se por empate, na modalidade pregão, aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e/ou empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada.

40. O sistema informará também, quando for o caso, a proposta de menor preço, apresentará após a convocação em função da condição de empate técnico.

41. Encerrada a etapa de lances da sessão pública, o Pregoeiro(a) examinará a aceitabilidade da primeira classificada, quanto ao objeto e valor, decidindo motivadamente a respeito.

42. O Pregoeiro, antes de anunciar o vencedor poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta, diretamente à proponente que tenha apresentado o lance de menor valor, buscando a obtenção de melhor oferta.

43. A proponente, primeira classificada, deverá apresentar obrigatoriamente, via sistema licitações-e, do Banco do Brasil S/A, no prazo máximo de 120 (cento e

vinte) minutos após o fechamento da sala de disputa, a proposta de preços atualizada para fins de análise.

44. Será desclassificada a empresa que descumprir o prazo estabelecido, sendo facultado ao Tribunal de Justiça convocar a(s) empresa(s) remanescente(s), obedecida a ordem de classificação.

45. Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se o fornecedor desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro(a) examinará a proposta ou o lance subsequente, na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e, em sendo aceita a proposta, avaliará a habilitação do participante, situação essa que acontecerá sucessivamente, até a apuração de uma proposta aceitável e de documentação que atenda às exigências do Edital. Também nessa etapa o Pregoeiro(a) poderá negociar com o participante para que seja obtido preço melhor.

46. Os documentos remetidos por meio eletrônico poderão ser solicitados, a qualquer momento, na forma original, em prazo a ser estabelecido pelo Pregoeiro.

47. Estando a documentação e a proposta de preços em conformidade com as exigências do Edital, a licitante será declarada vencedora do certame no sistema licitações-e.

48. A condição de empate técnico concedido pela Lei Complementar nº 123/2006 às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte também será observada no caso de desclassificação da proposta ou inabilitação da empresa vencedora da fase de lances.

49. Na hipótese de uma mesma empresa vencer a cota reservada e a cota principal, a contratação deverá ocorrer pelo menor dos valores ofertados.

50. Constatado o atendimento das exigências fixadas no Edital, o objeto será adjudicado.

CRITÉRIOS DE JULGAMENTO

51. Para julgamento será adotado o critério **MENOR PREÇO POR ITEM,** observadas as especificações contidas neste Edital.

52. Em obediência ao disposto no art. 40, X, da Lei nº 8.666/93, serão considerados como preços máximos aceitáveis, os valores unitários e global orçados pela Administração.

53. Será desclassificada proposta manifestamente inexequível, assim entendida a que apresente valores unitário ou global simbólicos, irrisórios ou de valor "zero", incompatíveis com os preços de mercado.

54. No julgamento da habilitação e das propostas, o Pregoeiro(a) poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

55. A proposta atualizada deverá conter:

a) Nome ou razão social da proponente, número do CNPJ, endereço completo, telefone e endereço eletrônico (e-mail);

b) Especificação completa de cada um dos itens ofertados, indicando, ainda, marca, fabricante e quaisquer outros elementos que possam auxiliar na precisa caracterização dos produtos;

c) Valores unitário e total de cada item, e valor total da proposta;

d) Validade da proposta que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias e

e) Data e assinatura da proponente.

DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS PARA HABILITAÇÃO

56. Para habilitação, a licitante deverá apresentar a documentação abaixo discriminada, colocada na ordem sequencial deste Edital.

56.1. Documentação relativa à habilitação jurídica:

a) Prova de constituição da empresa apresentada da seguinte forma:

– Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

– Inscrição do ato constitutivo, acompanhada de prova da diretoria em exercício, no caso de sociedades civis;

– Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento, expedido pelo órgão competente, se a atividade relativa ao objeto desta licitação assim o exigir;

b) Comprovação da condição de MICROEMPRESAS e EMPRESAS DE PEQUENO PORTE através de "Declaração de Enquadramento" devidamente certificada pela Junta Comercial competente ou certidão que comprove tal condição, emitida pela Junta Comercial no presente exercício.

56.2. Documentação relativa à regularidade fiscal e trabalhista:

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

b) Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), expedida pela Caixa Econômica Federal;

c) Prova de regularidade para com a Fazenda Pública Federal do domicílio ou sede da empresa interessada mediante Certidão de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União bem como as Contribuições Sociais;

d) Prova de regularidade para com a Fazenda Pública Estadual do domicílio ou sede da empresa interessada, expedida pela Secretaria da Fazenda do Estado ou Distrito Federal;

e) Prova de regularidade para com a Fazenda Pública do Estado de Goiás, expedida pela Secretaria da Fazenda do Estado de Goiás;

f) Prova de regularidade para com a Fazenda Pública Municipal do domicílio ou sede da empresa interessada, expedida pela Prefeitura Municipal, quando couber;

g) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão de Débitos Trabalhistas (CNDT), expedida pela Justiça do Trabalho;

56.2.1. Para as licitantes com sede em Estados Federativos em que a comprovação da regularidade junto à Fazenda Pública Municipal se dê através de duas certidões, uma relativa a tributos mobiliários e outra a tributos imobiliários, somente será exigida, para a habilitação neste certame, a primeira.

56.3. Documentação relativa à qualificação técnica:

56.3.1. A proponente, junto com os documentos de habilitação, deverá comprovar capacitação técnico-operacional através de um ou mais atestados, expedidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, mencionando que forneceu, de forma satisfatória, 50% (cinquenta por cento) do objeto com características semelhantes às deste Edital;

56.3.2. Todos os atestados serão diligenciados. Devido a tal, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados poderão ser solicitadas para averiguação, quais sejam: cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço e telefones atuais dos gestores do contrato e local em que foram prestados os serviços;

56.3.3. Esclarecemos que a regra, no procedimento licitatório, é a participação de empresas individualmente em disputa umas com as outras, permitindo-se a união de esforços quando questões de alta complexidade e de relevante vulto impeçam a participação isolada de empresas com condições de, sozinhas, atenderem todos os requisitos necessários para a plena execução dos serviços;

56.3.4. Porém, a contratação em questão trata de prestação de serviço de suporte técnico à infraestrutura de ambiente tecnológico gerido pelo TRIBUNAL mas distribuído em todo o território goiano. Este serviço não exige empresas de diferentes segmentos reunidas para atuarem na execução dos serviços. Todos os componentes para a prestação de serviços de suporte técnico são complementares, integrativos a um mesmo contexto, não ensejando buscar diferente contexto ou ramo de serviço para a realização dos serviços objeto dessa contratação;

56.3.5. Será permitido o somatório de atestados de capacidade técnica para efeito de comprovação dos requisitos de qualificação acima estabelecidos. Para fins de comprovação dos volumes de serviços exigidos, o somatório dos atestados deverá considerar o mesmo período ininterrupto de 12 (doze) meses que se deseja comprovar;

56.3.6. Os requisitos de qualificação técnica acima estabelecidos levam em consideração as especificidades do ambiente tecnológico do TRIBUNAL, as responsabilidades da empresa que vier a ser contratada, o nível de criticidade e complexidade dos serviços a serem executados, o desempenho esperado da empresa que vier a ser contratada e, também, a utilização dos modelos de melhores práticas de mercado, atualização tecnológica e suporte especializado;

56.3.7. Consideramos que, ao adotar estes requisitos de qualificação técnica para a presente contratação, podemos afirmar que pretende-se contratar uma empresa que tenha:

56.3.7.1. Experiência na realização dos serviços associadas ao objeto desta contratação com volumes compatíveis àqueles que serão demandados pelo TRIBUNAL;

56.3.7.2. Preocupação com a constante atualização tecnológica na prestação de seus serviços, demonstrando experiência nas tecnologias adotadas pelo TRIBUNAL;

56.3.7.3. Prestação de serviços utilizando profissionais com os devidos conhecimentos e especialidades;

56.3.7.4. Capacidade de prestar o devido suporte técnico para a resolução de incidentes e requisições complexas e críticas;

56.3.8. A comprovação de experiência justifica-se em razão da complexidade e dimensão do ambiente tecnológico em que os serviços serão prestados. A comprovação referente aos volumes de serviços exigidos é plenamente factível, necessária para aferição do desempenho operacional das empresas licitantes, indispensáveis para medir o grau de compatibilidade das propostas técnicas ao interesse público e enquadradas dentro da mais estrita legalidade, pois representam volumes inferiores aos que de fato serão demandados pelo TRIBUNAL durante a execução do contrato. Além disso, todas as tecnologias constantes nos requisitos de qualificação técnica são tecnologias de padrão internacional, utilizadas por organizações no Brasil e no mundo;

56.3.9. Assim sendo, é fundamental que a empresa licitante demonstre compatibilidade entre a comprovação de sua experiência anterior, com o ambiente tecno-

lógico do TRIBUNAL, no qual os serviços serão prestados. É extremamente relevante para o TRIBUNAL certificar-se da aptidão técnica para a execução dos serviços licitados, assegurando-se de que a CONTRATADA seja capaz de honrar com os compromissos para os quais vier a se obrigar.

56.4. Documentação relativa à qualificação econômico-financeira:

a) Certidão negativa de falência, concordata, recuperação judicial ou extrajudicial expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da empresa, emitida num período máximo de sessenta (60) dias anteriores à data de realização do certame.

b) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 03 (três) meses da data da apresentação da proposta.

c) comprovação da boa situação financeira da licitante através dos seguintes índices: Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) que deverão ser iguais ou superiores a 1; Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 10% (dez por cento) do valor estimado para a contratação.

56.4.1. Serão considerados aceitos o balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:

a) Publicados em Diário Oficial;

b) Publicados em jornal;

c) Por cópia ou fotocópia registrada ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante;

d) Por cópia ou fotocópia do Livro Diário, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante, ou em outro órgão equivalente, inclusive com os Termos de Abertura e de Encerramento.

e) Através do SPED – Sistema Público de Escrituração Digital.

56.4.2. As empresas constituídas no presente exercício civil deverão apresentar o balanço de abertura ou o último balanço patrimonial levantado.

56.5 Declarações:

a) Declaração, sob as penalidades cabíveis, da inexistência de fato superveniente que possa impedir a sua habilitação neste certame;

b) Declaração de cumprimento pleno dos requisitos de habilitação;

c) Declaração de fiel observância do disposto no artigo 7º, XXXIII, da Constituição Federal, nos termos da Lei Federal nº 9.854/99, art. 1º, na forma seguinte:

“Declaramos para fins de licitação junto ao Tribunal de Justiça do Estado de Goiás e sob as penas da lei, não ter em nosso quadro de empregados qualquer trabalhador menor de 16 (dezesseis) anos de idade, exceto maiores de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz. Declaramos ainda que nenhum trabalhador menor de 18 (dezoito) anos exerce trabalho noturno, perigoso ou insalubre em nossa empresa.”

d) Declaração da proponente, de não possuir vínculo com o Poder Judiciário, nos termos do art. 3º da Resolução nº 07, alterada pela Resolução nº 09, de 06 de dezembro de 2005, do Conselho Nacional de Justiça, na forma seguinte:

“Declaramos para fins de licitação junto ao Tribunal de Justiça do Estado de Goiás e sob as penas da lei, ter conhecimento da vedação da manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados a esse Tribunal.”

e) Declaração de Elaboração Independente de Proposta, conforme Instrução Normativa SLTI/MPOG nº05, de 26 de maio de 2017;

f) Declaração de Compromisso e Responsabilidade Ambiental, Social e Econômica;

57. Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos em substituição aos requeridos no presente Edital e seu(s) Anexo(s).

58. Se a documentação de habilitação não estiver completa e correta ou contrariar qualquer dispositivo deste Edital e seu(s) Anexo(s), o Pregoeiro considerará a proponente inabilitada.

59. Os documentos de regularidade fiscal e trabalhista terão seus prazos de validade adstritos aos estabelecidos pelos respectivos órgãos expedidores. Caso não apresentem prazo de validade, somente serão aceitos se expedidos num período máximo de 60 (sessenta) dias antecedentes à apresentação das propostas com exceção do CNPJ que não tem validade estabelecida.

60. Havendo qualquer restrição na comprovação da regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis para a regularização da documentação em virtude do benefício concedido pela Lei Complementar Estadual nº 117/2015, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que a proponente for declarada vencedora do certame, podendo esse prazo ser prorrogado por igual período, a critério da Administração.

61. A não regularização da documentação no prazo previsto implicará

decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato.

62. A prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) não será considerada como documento concernente à regularidade fiscal para fins do item anterior.

63. A licitante que apresentar o Certificado de Registro Cadastral (CRC) emitido pelo Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, em período não superior a 60 (sessenta) dias anteriores à apresentação da proposta no sistema “licitações e”, ficará isenta da apresentação da documentação relativa à regularidade jurídica e fiscal.

64. O Certificado de Registro Cadastral (CRC) somente será emitido mediante o atendimento pleno de todos os documentos exigidos para o cadastro. Não serão emitidos certificados com pendências.

65. Uma vez apresentado o Certificado de Registro Cadastral emitido pelo Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, o Pregoeiro determinará, à Comissão de Registros Cadastrais, a conferência da validade de toda a documentação considerada isenta. Havendo qualquer documento com validade vencida e não tendo a licitante encaminhado outro válido, junto à documentação, tal situação implicará na desclassificação do licitante bem como na aplicação das sanções legais, salvo se a licitante for microempresa (ME) ou empresa de pequeno porte (EPP), às quais é permitida a regularização e apresentação de novos documentos de regularidade fiscal, em virtude do benefício concedido pela Lei Complementar Estadual nº 117/2015.

66. Não serão aceitos certificados de registro cadastral de outros órgãos públicos.

67. Não será aceito o certificado de registro cadastral extraído do SICAF, uma vez que as informações dos fornecedores ali contidas, tem validade exclusivamente, para os órgãos da Administração Pública Federal direta, autárquica ou fundacional, no âmbito do SISG (Sistema de Serviços Gerais), não se constituindo, em hipótese alguma, em documento comprobatório da regularidade de fornecedor junto a órgãos ou entidades não usuários do sistema.

DA PROVA DE CONCEITO DO SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC

68. As regras encontram-se estabelecidas no item 5.1. do Termo de Referência, anexo deste Edital.

DOS RECURSOS

69. Não serão conhecidos recursos apresentados fora do prazo legal e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pela proponente.

70. Após declarado o vencedor, o sistema abrirá opção para os proponentes recorrerem das decisões do Pregoeiro, podendo fazê-lo por um período de 10 (dez) minutos, manifestando sua intenção com registro da síntese das suas razões, sendo-lhes facultado juntar memoriais no prazo de 3 (três) dias corridos (art. 45, § 1º, do Decreto Estadual nº 9.666/2020), necessariamente via e-mail e em extensão "pdf", bem como em texto editável, ficando as demais licitantes desde logo intimadas para, querendo, apresentarem contrarrazões em igual número de dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente.

71. A falta de manifestação motivada da licitante quanto à intenção de recorrer, no prazo acima estabelecido, importará na decadência desse direito, ficando o Pregoeiro(a) autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

72. Não será concedido prazo para recursos sobre assuntos meramente protelatórios, ou quando não justificada, de forma motivada, a intenção de interpor o recurso pela proponente.

73. Os recursos contra decisões do Pregoeiro terão efeito suspensivo, nos termos do art. 109, § 2º da Lei nº 8.666/93.

74. O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

75. A solicitação de documentos não constantes do sistema licitações-e do Branco do Brasil deverá ser processada através do e-mail do Pregoeiro após a abertura do prazo para recurso.

DA ADJUDICAÇÃO

76. Constatado o atendimento das exigências fixadas no ato convocatório, a licitante será declarada vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto do certame.

DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

77. Após a homologação deste certame licitatório, o adjudicatário será notificado para, em 5 (cinco) dias úteis, assinar, junto à Diretoria-Geral, a Ata de Registro de Preços, quando será iniciado o prazo de 12 (doze) meses para as solicitações e consequente entrega dos produtos.

78. A assinatura da Ata de Registro de Preços bem como dos contratos decorrentes deste certame poderão ser realizadas digitalmente, conforme previsão contida no artigo 6º, da Portaria nº 032/2020 – DG/TJGO, publicada no dia 30/03/2020, sem implicação de nenhum ônus adicional.

79. O prazo de 5 (cinco) dias úteis para assinatura da Ata de Registro de Preços poderá ser prorrogado uma vez, a critério da Administração, em igual número de dias.

80. A Ata de Registro de Preços deverá ser assinada pelo Representante legal da empresa adjudicatária.

81. A recusa injustificada da vencedora em assinar a Ata de Registro de Preços dentro do prazo estabelecido neste Edital caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-a às penalidades legais.

82. Para emissão das Notas de Empenho, para cada parcela solicitada dos produtos/serviços, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no Edital, as quais deverão ser mantidas pela adjudicatária durante a vigência do Contrato/Ata de Registro de Preços.

83. Caso o vencedor não faça a comprovação referida no item anterior ou, injustificadamente, recusar-se a receber a nota de empenho, a Administração poderá convocar outro licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após comprovados os requisitos de habilitação e feita a negociação, receber a nota de empenho, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e das demais cominações legais.

84. A Ata de Registro de Preços destina-se a subsidiar o acompanhamento dos preços.

DOS USUÁRIOS DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

85. Poderá utilizar-se da Ata de Registro de Preços qualquer órgão ou entidade da Administração que não tenha participado do certame, mediante prévia consulta ao órgão gerenciador, desde que devidamente comprovada a vantagem e respeitadas, no que couber, as condições e as regras estabelecidas na Lei nº 8.666/1993.

86. A liberação de adesão às atas de registro de preços resultantes de licitações promovidas pelo Tribunal de Justiça de Goiás a outros entes federados não poderá exceder, na sua totalidade, a 100% (cem por cento) dos quantitativos originalmente registrados.

87. O quantitativo decorrente das adesões à ata de registro de preços não poderá exceder, na totalidade, ao dobro do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e para os órgãos participantes, independentemente do número de órgãos não participantes que aderirem.

88. Caberá ao fornecedor beneficiário da Ata de Registro de Preços, observadas as condições nela estabelecida, optar pela aceitação ou não da prestação do serviço/fornecimento, desde que não haja prejuízo das obrigações anteriormente assumidas.

DO CANCELAMENTO DO REGISTRO DE PREÇOS

89. O fornecedor terá seu Registro de Preços cancelado quando:

a) Descumprir as condições da Ata de Registro de Preços;

b) Não aceitar as respectivas Notas de Empenho e/ou Solicitações, sem as respectivas justificativas;

c) Não aceitar reduzir o preço registrado, na hipótese deste se tornar superior àqueles praticados no mercado; e

d) Houver razões de interesse público.

90. Havendo interesse no cancelamento do registro nas hipóteses previstas, será assegurado o contraditório e a ampla defesa.

91. O fornecedor poderá solicitar o cancelamento do Registro de Preços na ocorrência de fato superveniente que venha comprometer a perfeita execução das condições assumidas, decorrente de caso fortuito ou de força maior, devidamente comprovado.

DA NOTA DE EMPENHO E/OU DO CONTRATO

92. Antes da formalização do contrato, será realizada consulta prévia perante o CADIN ESTADUAL, conforme determina o artigo 6º, inciso I, da Lei Estadual nº. 19.754/2017.

93. A licitante vencedora será convocada a receber a Nota de Empenho e/ou assinar o Contrato, devendo fazê-lo no prazo de até 5 (cinco) dias corridos, a contar da data do recebimento da convocação, salvo motivo justificado e devidamente aceito pela Administração, podendo solicitar prorrogação do prazo, uma única vez, e por igual período, conforme estatui o §1º do art. 64 da Lei 8.666/93, sob pena de sujeitar-se às sanções legais.

94. O recebimento da Nota de Empenho, ainda que fora do prazo de validade da proposta, implicará na plena ratificação de suas condições, para todos os efeitos.

95. No caso da não retirada da nota de empenho ou assinatura do contrato no prazo estabelecido, sem justa causa, o Tribunal de Justiça do Estado de Goiás convocará as licitantes remanescentes, observada a ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pela primeira classificada, estando a adjudicatária sujeita à multa de até 10% (dez por cento) do valor homologado, e suspensão pelo prazo de 2 (dois) anos de contratar com o Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

96. Se quando da emissão da Nota de Empenho, os documentos comprobatórios de situação regular junto ao INSS e FGTS apresentados em atendimento às exigências de habilitação estiverem com validade expirada, a empresa ou pessoa física deverá providenciar a apresentação de novos documentos com prazos de validade vigentes.

97. O contrato resultante deste certame poderá ser alterado com as devidas justificativas e previamente autorizado, nas hipóteses previstas no artigo 65 da Lei nº. 8.666/93.

98. A assinatura do contrato decorrente deste certame poderá ser realizada eletronicamente, conforme previsão contida no artigo 6º, da Portaria nº 032/2020 – DG/TJGO, publicada no dia 30/03/2020, sem implicação de nenhum ônus adicional.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE

99. Encontram-se elencadas na Minuta Contratual e Termo de Referência, anexos deste Edital.

DA VIGÊNCIA, DO LOCAL E PRAZO DE ENTREGA, GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

100. Deverão ser observadas as determinações contidas no Termo de Referência.

DO PAGAMENTO

101. O pagamento será realizado mensalmente no prazo máximo de até 30 (trinta) dias consecutivos, contados a partir do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta-corrente indicados pelo contratado;

a) Para execução do pagamento, a contratada deverá fazer constar da nota fiscal correspondente, emitida, sem rasura, em letra bem legível em nome do Fundo de Reaparelhamento e Modernização do Poder Judiciário, CNPJ nº 02.050.330/0001-17, o nome do banco, o número de sua conta bancária e a respectiva agência;

b) A Nota Fiscal deverá ser emitida pela própria CONTRATADA, obrigatoriamente com o número de inscrição no CNPJ apresentado nos documentos de habilitação e das propostas, não se admitindo Notas Fiscais emitidas com outros CNPJ, mesmo aqueles de filiais ou da matriz;

c) Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o Tribunal de Justiça atestar a execução do objeto do contrato;

d) A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio das certidões previstas no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993;

e) Os documentos referentes à regularidade fiscal deverão apresentar igualdade de CNPJ, ressalvando-se aquele que o próprio órgão emissor declara expressamente no referido documento que ele é válido para todos os estabelecimentos sede e filiais da contratada;

f) Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;

g) Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento;

h) Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta às certidões de regularidade fiscal para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas neste Termo;

i) Constatando-se a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante;

j) Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas;

k) Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Tribunal de Justiça comunicará aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos;

l) Persistindo a irregularidade, serão adotadas as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa e o contraditório;

m) Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao órgão correspondente;

n) Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente, salvo por motivo de economicidade ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do Tribunal de Justiça;

o) Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

p) A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar;

q) Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

- EM = I x N x VP, sendo:
- EM = Encargos moratórios;
- N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

- VP = Valor da parcela a ser paga.
- I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) \qquad I = \frac{(6/100)}{365} \qquad I = 0{,}00016438$$

TX= Percentual da taxa anual = 6%

DO INADIMPLEMENTO

102. Pela inexecução total ou parcial do contrato, a Administração poderá, garantida a defesa prévia, aplicar à contratada, segundo a extensão da falta cometida, as seguintes penalidades:

I. Advertência;

II. Multa;

III. Impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios;

IV. Descredenciamento do sistema de cadastramento de fornecedores.

§1º. O Tribunal de Justiça, na quantificação da pena de multa, observará o seguinte:

I. Multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa do adjudicatário em firmar o contrato, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;

II. Multa de até 0,3% (zero vírgula três por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado, ou sobre a parte da etapa do cronograma físico de obras não cumprido;

III. multa de até 0,7% (zero vírgula sete por cento) sobre o valor da parte do fornecimento e/ou do serviço não realizado, ou sobre a parte da etapa do cronograma físico de obras não cumprida, por dia subsequente ao trigésimo;

IV. Multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor inadimplente do contrato/saldo remanescente do contrato, em caso de descumprimento parcial da obrigação.

V. Sem prejuízo das multas aplicadas, poderá a Administração, ao seu interesse, rescindir o contrato em caso de atraso superior ao sexagésimo dia sobre o fornecimento parcial ou integral do objeto ou etapa do cronograma físico da obra não cumprido, se for o caso.

VI. As multas serão descontadas de qualquer crédito da empresa contratada. Na inexistência de créditos que respondam pelas multas, a contratada deverá recolhê-las nos prazos que o Tribunal de Justiça determinar ou, quando for o caso, cobrada judicialmente.

VII. A penalidade de multa, que poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, e a sua cobrança, não isentará a obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.

§ 2º. O impedimento de contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios será graduado pelos seguintes prazos:

I. 6 (seis) meses, nos casos de:

a. Aplicação de duas penas de advertência, no prazo de 12 (doze) meses, sem que o CONTRATADO tenha adotado as medidas corretivas no prazo determinado pela Administração;

b. Alteração da quantidade ou qualidade da mercadoria/materiais fornecidos.

II. 12 (doze) meses, no caso de retardamento imotivado da execução do objeto, do serviço, de suas parcelas ou do fornecimento de bens.

III. 24 (vinte e quatro) meses, nos casos de:

a. Entregar como verdadeira mercadoria falsificada, adulterada, deteriorada ou danificada;

b. Paralisação de serviço ou do fornecimento de bens sem justa fundamentação e prévia comunicação à Administração;

c. Praticar ato ilícito visando frustrar os objetivos de licitação no âmbito da administração estadual;

d. Sofrer condenação definitiva por praticar, por meio doloso, fraude fiscal no recolhimento de qualquer tributo;

e. Recusar a retirada da nota de empenho ou assinatura do contrato no prazo estabelecido, sem justa causa.

§ 3º. Ao fornecedor que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, será aplicada penalidade de impedimento de licitar e contratar com a União, os Estados, o Distrito Federal ou Municípios, por prazo não superior a 5 (cinco) anos, sendo descredenciado do Cadastro de Fornecedores, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato, e das demais cominações legais, aplicadas e dosadas segundo a natureza e a gravidade da falta cometida.

§ 4º. O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados no art. 78, incisos I a XII e XVII, da Lei nº 8.666/93.

DA SUBCONTRATAÇÃO

103. É vedada a subcontratação, salvo autorização do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

DA REVOGAÇÃO E ANULAÇÃO

104. A licitação de que trata o presente Edital poderá ser revogada ou anulada pela autoridade competente do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, nos termos do art. 49 da Lei nº 8.666/93.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

105. É facultado ao Pregoeiro(a), em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.

106. As proponentes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas, não sendo o Tribunal de Justiça, em nenhum caso, responsável por eles, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório, e de eventual cancelamento ou anulação do certame, ou de parte de seu objeto.

107. As proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações, assim como dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

108. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, dar-se-á nova publicação do Edital e abertura dos prazos de Lei.

109. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente no Tribunal de Justiça.

110. As normas que disciplinam este pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem o comprometimento da segurança do futuro contrato.

111. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito ao fornecimento do objeto licitado.

112. A ata referente à sessão pública deste certame, bem como os atos e procedimentos relativos às impugnações, recursos interpostos e às respostas a eventuais pedidos de esclarecimento serão divulgados, para conhecimento público, na internet, no site **http://www.tjgo.jus.br** na página Licitação/Relatório 2021.

113. Aos casos omissos aplicar-se-ão as demais disposições constantes da Lei n° 10.520/02, Lei Estadual nº 17.928/2012, Decreto Estadual nº 9.666/2020 e, subsidiariamente, da Lei nº 8.666/1993, e à legislação comum.

114. O foro para dirimir questões relativas ao presente Edital será o desta Capital, com exclusão de qualquer outro.

115. Constituem anexos deste Edital e dele fazem parte:
a. Anexo I – Ata de Registro de Preços;
b. Anexo II – Minuta Contratual
c. Anexo III - Termo de Referência;
d. Anexo IV – Planilha Estimativa de Preços.

Para conhecimento dos interessados, lavrou-se o presente edital, que será publicado na internet, no endereço **www.tjgo.jus.br**, estando a Secretaria da Comissão Permanente de Licitação à disposição dos interessados para mais informações, através do e-mail **licitacao@tjgo.jus.br**.

Goiânia, 22 de julho de 2021.

PODER JUDICIÁRIO
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Diretoria-Geral

Contratação de serviços de suporte às equipes de gestão tecnológica da Diretoria de Tecnologia da Informação do TJGO mediante o uso de Unidades de Serviços Técnicos (UST's) como métrica de serviços para atendimento de 1º, 2º e 3º nível, que entre si celebram o **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS-FUNDESP/PJ** e a empresa **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S/A**.

Pelo presente contrato firmado à vista dos autos nº **202112000310065**, o **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS-FUNDESP/PJ**, situado na Av. Assis Chateaubriand, nº 195, Setor Oeste, Goiânia/GO, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 02.050.330/0001-17, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado por seu Diretor-Geral, **Rodrigo Leandro da Silva**, brasileiro, servidor público, residente e domiciliado nesta Capital, e a empresa **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S/A**, situada à Av. Yojiro Takaoa, n° 4384, cj. 1010, 10° andar, Alphaville, Santana de Parnaíba/SP, CEP 06.541-038, fone (61) 3426-3248, (61) 98402-1626, (61) 99277-5570, e-mail: licitacoes@globalweb.com.br, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 12.130.013/0001-64, daqui por diante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por **karina Boner Léo Silva**, Portadora da Carteira de Identidade nº 2.330.861 SSP/DF e inscrita no CPF/MF sob o nº 003.064.231-03 e por **Tatiane Araújo Pereira**, Portadora da Carteira de Identidade nº 2.186.244 SSP/DF e inscrita no CPF/MF sob o nº 007.291.271-50, têm entre si justo e combinado o presente contrato, oriundo da licitação realizada conforme Edital nº 43/2021, na modalidade Pregão, na forma eletrônica, do tipo menor preço por item, sob sujeição às normas da Lei nº 10.520/2002, e em conformidade com o disposto na Lei nº 8.666/1993 e Lei Estadual nº 17.928/2012 com suas alterações, observadas, ainda, as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Constitui objeto do presente pacto a contratação de serviços de suporte às equipes de gestão tecnológica da Diretoria de Tecnologia da Informação do Tribunal de

Esse documento foi assinado por Karina Boner Léo Silva e Tatiane Araujo Pereira. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/D2XZP-M3Q4W-ZR79V-88ZFA

Assinado digitalmente por: RODRIGO LEANDRO DA SILVA, DIRETOR(A) GERAL, em 04/02/2022 às 14:24.
Para validar este documento informe o código 494187854938 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/D2XZP-M3Q4W-ZR79V-88ZFA.

Justiça do Estado de Goiás mediante o uso de Unidades de Serviços Técnicos (UST's) como métrica de serviços para atendimento de 1º, 2º e 3º nível, conforme especificações contidas no Edital nº 43/2021 e seus anexos.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VINCULAÇÃO

Este Contrato vincula-se ao Pregão Eletrônico nº 43/2021 (Proad nº 202106000280466), ao Termo de Referência, à Proposta de Preços da CONTRATADA, às Notas de Empenho e demais documentos que compõem o processo mencionado, os quais, independentemente de transcrição, fazem parte integrante e complementar deste instrumento.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO

O valor da contratação é de R$ 6.400.000,00 (seis milhões e quatrocentos mil reais), previsto, também, R$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) a fim de fazer frente aos deslocamentos, quando demandados.

Parágrafo único. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA QUARTA – DO FATURAMENTO E DO PAGAMENTO

4.1. O pagamento será realizado mensalmente no prazo máximo de até 30 (trinta) dias consecutivos, contados a partir do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta-corrente indicados pelo contratado;

4.2. Para execução do pagamento, a contratada deverá fazer constar da nota fiscal correspondente, emitida, sem rasura, em letra bem legível, em nome do Fundo de Reaparelhamento e Modernização do Poder Judiciário, CNPJ nº 02.050.330/0001-17, o nome do banco, o número de sua conta bancária e a respectiva agência;

4.3. A Nota Fiscal deverá ser emitida pela própria CONTRATADA, obrigatoriamente com o número de inscrição no CNPJ apresentado nos documentos de

Esse documento foi assinado por Karina Boner Léo Silva e Tatiane Araujo Pereira. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/D2XZP-M3Q4W-ZR79V-88ZFA

Assinado digitalmente por: RODRIGO LEANDRO DA SILVA, DIRETOR(A) GERAL, em 04/02/2022 às 14:24.
Para validar este documento informe o código 494187854938 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/D2XZP-M3Q4W-ZR79V-88ZFA.

habilitação e das propostas, não se admitindo Notas Fiscais emitidas com outros CNPJ, mesmo aqueles de filiais ou da matriz;

4.4. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o Tribunal de Justiça atestar a execução do objeto do contrato;

4.5. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio das certidões previstas no art. 29 da Lei nº 8.666, de1993;

4.6. Os documentos referentes à regularidade fiscal deverão apresentar igualdade de CNPJ, ressalvando-se aquele que o próprio órgão emissor declara expressamente no referido documento que ele é válido para todos os estabelecimentos sede e filiais da CONTRATADA;

4.7. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;

4.8. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento;

4.9. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta às certidões de regularidade fiscal para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

4.10. Constatando-se a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante;

4.11. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas;

4.12. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada

Esse documento foi assinado por Karina Boner Léo Silva e Tatiane Araujo Pereira. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/D2XZP-M3Q4W-ZR79V-88ZFA

Assinado digitalmente por: RODRIGO LEANDRO DA SILVA, DIRETOR(A) GERAL, em 04/02/2022 às 14:24.
Para validar este documento informe o código 494187854938 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/D2XZP-M3Q4W-ZR79V-88ZFA.

improcedente, o Tribunal de Justiça comunicará aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos;

4.13. Persistindo a irregularidade, serão adotadas as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa e o contraditório;

4.14. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao órgão correspondente;

4.15. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente, salvo por motivo de economicidade ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do Tribunal de Justiça;

4.16. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável;

4.17. A contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

4.18. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

Esse documento foi assinado por Karina Boner Léo Silva e Tatiane Araujo Pereira. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/D2XZP-M3Q4W-ZR79V-88ZFA

Assinado digitalmente por: RODRIGO LEANDRO DA SILVA, DIRETOR(A) GERAL, em 04/02/2022 às 14:24.
Para validar este documento informe o código 494187854938 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/D2XZP-M3Q4W-ZR79V-88ZFA.

I = (TX)

I = (6/100)
365

I = 0,00016438

TX = Percentual da taxa anual = 6%

CLÁUSULA QUINTA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

Os recursos financeiros destinados a esta contratação correrão, neste exercício à conta da Dotação Compactada nº. 2022.0452.003, Programa de Trabalho nº 2022.0452.02.061.1024.2087, Natureza de Despesa nº 3.3.90.40.16, conforme Notas de Empenho nºs 28 e 29, emitidas em 2.2.2022, no valor de R$ 5.439.999,98 (cinco milhões, quatrocentos e trinta e nove mil, novecentos e noventa e nove reais e noventa e oito centavos) e R$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), respectivamente.

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES

6.1. A CONTRATADA deve:

a. Responsabilidade em relação aos seus empregados, por todas as despesas trabalhistas decorrentes da execução do objeto;

b. Responsabilidade por quaisquer danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato. A fiscalização ou o acompanhamento do contrato pela Administração não exclui ou reduz a responsabilidade do contratado.

c. Manutenção dos seus empregados devidamente identificados com crachá e uniforme com logo do Poder Judiciário do Estado de Goiás e a informação “A serviço do Poder Judiciário do Estado de Goiás”. A CONTRATADA deve ceder o crachá e o uniforme a todos os seus profissionais que adentrem as dependências do TRIBUNAL e arcar com todas as despesas decorrentes da aquisição. Fica livre para as empresas escolherem o modelo do uniforme, bem como sua cor e tecido, desde que seja composto de calça jeans, camisa polo e tênis/sapato, sendo vedado o uso de boné ou chapéu;

d. Substituir imediatamente os seus empregados caso sejam considerados inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina do TRIBUNAL ou ao interesse do

Esse documento foi assinado por Karina Boner Léo Silva e Tatiane Araujo Pereira. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/D2XZP-M3Q4W-ZR79V-88ZFA

Assinado digitalmente por: RODRIGO LEANDRO DA SILVA, DIRETOR(A) GERAL, em 04/02/2022 às 14:24.
Para validar este documento informe o código 494187854938 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/D2XZP-M3Q4W-ZR79V-88ZFA.

serviço público, nos termos das normas internas do TRIBUNAL;

e. Fornecer em qualquer época, as informações e os esclarecimentos técnicos solicitados pelo TRIBUNAL sobre a execução do contrato;

f. Sanar em tempo hábil todas as irregularidades apontadas pela fiscalização;

g. Responsabilidade por despesas decorrentes de infração praticadas por seus empregados nas instalações da Administração;

h. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do TRIBUNAL ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto, devendo orientar seus empregados nesse sentido. O Termo de Confidencialidade, apresentado no Anexo VIII do Termo de Referência, deverá ser assinado pela CONTRATADA;

i. Caso haja a necessidade de alocar equipamentos de informática de propriedade da empresa CONTRATADA nas dependências do TRIBUNAL, como notebooks, os mesmos deverão, obrigatoriamente, antes de se conectar com a rede interna, estar de acordo com as políticas de segurança interna do TRIBUNAL;

j. Comunicar à Administração por escrito e em tempo hábil, qualquer anormalidade que esteja impedindo a execução contratual, prestando os esclarecimentos julgados necessários;

l. Faturar somente os valores referentes as solicitações de serviço de atendimento de 1º, 2º e 3º nível medidas em UST's e efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pela equipe de fiscalização do contrato;

m. Comunicar a equipe de fiscalização qualquer anormalidade verificada na entrega das tarefas e prestar os devidos esclarecimentos quando solicitado;

n. Entregar os serviços de acordo com as características, quantidades e prazos especificados no Edital de Licitação.

6.2. O CONTRATANTE deve:

a. Nomear um ou mais servidores para equipe de fiscalização e acompanhamento da entrega dos tens. Tal fiscalização não exclui nem reduz as responsabilidades da CONTRATADA em relação ao acordado;

b. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser

Esse documento foi assinado por Karina Boner Léo Silva e Tatiane Araujo Pereira. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/D2XZP-M3Q4W-ZR79V-88ZFA

Assinado digitalmente por: RODRIGO LEANDRO DA SILVA, DIRETOR(A) GERAL, em 04/02/2022 às 14:24.
Para validar este documento informe o código 494187854938 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/D2XZP-M3Q4W-ZR79V-88ZFA.

solicitados pela CONTRATADA;

c. Exigir o imediato afastamento de qualquer empregado ou representante da CONTRATADA, que embarace a fiscalização ou, ainda, que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe foram atribuídas;

d. Inspecionar, dentro dos prazos estabelecidos, os objetos fornecidos pela CONTRATADA e verificar a conformidade dos mesmos com o Termo de Referência;

e. Efetuar as solicitações de atendimento técnico e avaliar sua execução, promovendo as medidas cabíveis para que os objetos sejam executados em conformidade com as especificações técnicas constantes no Termo de Referência;

f. Efetuar os pagamentos devidos, nas condições estabelecidas no Termo de Referência e nos documentos que o integram;

g. Comunicar imediatamente a CONTRATADA via central de serviços ou ainda através de ofício, a respeito de quaisquer incidentes relacionados aos objetos do Termo de Referência.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração poderá, garantida a defesa prévia, aplicar à contratada, segundo a extensão da falta cometida, as seguintes penalidades:

I. Advertência;

II. Multa;

III. Impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios;

IV. Descredenciamento do sistema de cadastramento de fornecedores.

§1º. O Tribunal de Justiça, na quantificação da pena de multa, observará o seguinte:

I. Multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa do adjudicatário em firmar o contrato, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;

II. multa de até 0,3% (zero vírgula três por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado ou sobre a

Esse documento foi assinado por Karina Boner Léo Silva e Tatiane Araujo Pereira. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/D2XZP-M3Q4W-ZR79V-88ZFA

Assinado digitalmente por: RODRIGO LEANDRO DA SILVA, DIRETOR(A) GERAL, em 04/02/2022 às 14:24.
Para validar este documento informe o código 494187854938 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/D2XZP-M3Q4W-ZR79V-88ZFA.

parte da etapa do cronograma físico de obras não cumprido;

III. Multa de até 0,7% (zero vírgula sete por cento) sobre o valor da parte do fornecimento e/ou do serviço não realizado, ou sobre a parte da etapa do cronograma físico de obras não cumprida, por dia subsequente ao trigésimo;

IV. Multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor inadimplente do contrato/saldo remanescente do contrato, em caso de descumprimento parcial da obrigação.

§2º. Sem prejuízo das multas aplicadas, poderá a Administração, ao seu interesse, rescindir o contrato em caso de atraso superior ao sexagésimo dia sobre o fornecimento parcial ou integral do objeto ou etapa do cronograma físico da obra não cumprido, se for o caso;

§3º. As multas serão descontadas de qualquer crédito da empresa contratada. Na inexistência de créditos que respondam pelas multas, a contratada deverá recolhê-las nos prazos que o Tribunal de Justiça determinar ou, quando for o caso, cobrada judicialmente.

§4º. A penalidade de multa, que poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, e a sua cobrança, não isentará a obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.

§5º. O impedimento de contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios será graduado pelos seguintes prazos:

I. 6 (seis) meses, nos casos de:

a) Aplicação de duas penas de advertência, no prazo de 12 (doze) meses, sem que a CONTRATADA tenha adotado as medidas corretivas no prazo determinado pela Administração;

b) Alteração da quantidade ou qualidade da mercadoria/materiais fornecidos.

II. 12 (doze) meses, no caso de retardamento imotivado da execução do objeto, do serviço, de suas parcelas ou do fornecimento de bens.

III. 24 (vinte e quatro) meses, nos casos de:

a) Entregar como verdadeira mercadoria falsificada, adulterada, deteriorada ou danificada;

b) Paralisação de serviço ou do fornecimento de bens sem justa

Esse documento foi assinado por Karina Boner Léo Silva e Tatiane Araujo Pereira. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/D2XZP-M3Q4W-ZR79V-88ZFA

Assinado digitalmente por: RODRIGO LEANDRO DA SILVA, DIRETOR(A) GERAL, em 04/02/2022 às 14:24.
Para validar este documento informe o código 494187854938 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/D2XZP-M3Q4W-ZR79V-88ZFA.

fundamentação e prévia comunicação à Administração;

c) Praticar ato ilícito visando frustrar os objetivos de licitação no âmbito da administração estadual;

d) Sofrer condenação definitiva por praticar, por meio doloso, fraude fiscal no recolhimento de qualquer tributo;

e) Recusar a retirada da nota de empenho ou assinatura do contrato no prazo estabelecido, sem justa causa.

§6. O fornecedor que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, será aplicada penalidade de impedimento de licitar e contratar com a União, os Estados, o Distrito Federal ou Municípios, por prazo não superior a 5 (cinco) anos, sendo descredenciado do Cadastro de Fornecedores, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, aplicadas e dosadas segundo a natureza e a gravidade da falta cometida.

§7º. O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados no art. 78, incisos I a XII e XVII, da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA OITAVA – DAS ALTERAÇÕES

8.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666 de 1993.

8.2. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

CLÁUSULA NONA – DO REAJUSTE

O valor constante deste contrato é fixo, porém reajustável anualmente mediante requerimento da CONTRATADA, observado o interregno mínimo de um ano,

Esse documento foi assinado por Karina Boner Léo Silva e Tatiane Araujo Pereira. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/D2XZP-M3Q4W-ZR79V-88ZFA

Assinado digitalmente por: RODRIGO LEANDRO DA SILVA, DIRETOR(A) GERAL, em 04/02/2022 às 14:24.
Para validar este documento informe o código 494187854938 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/D2XZP-M3Q4W-ZR79V-88ZFA.

contado a partir da data limite para a apresentação da proposta, em obediência ao comando do art. 40, XI e art. 55, III, ambos da Lei nº 8.666/93, c/c arts. 2º e 3º da Lei nº 10.192/2001, pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA).

CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESCISÃO

10.1. São motivos para a rescisão do presente Contrato os elencados no art. 78 da Lei n° 8.666/1993, que obedecerá às disposições dos artigos 79 e 80 do citado diploma legal.

10.2. A rescisão por descumprimento das cláusulas contratuais acarretará a retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados ao contratante, além das sanções previstas neste instrumento.

10.3. O presente instrumento pode ser rescindido unilateralmente pelo Tribunal de Justiça antes do prazo estabelecido, mediante comunicação prévia, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, respeitando o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA VIGÊNCIA, LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, PRAZO DE ENTREGA, GESTÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

11.1. O período de vigência do contrato será de 12 (doze) meses a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos mediante termos aditivos, até o limite de 60 (sessenta) meses, após a verificação da real necessidade e das vantagens para a Administração quanto à continuidade do Contrato, para cada exercício financeiro, nos termos do artigo 57, IV da Lei nº 8.666/93.

11.2. Caso as partes não se interessem pela prorrogação deste contrato, deverão manifestar sua vontade, no mínimo, 120 (cento e vinte) dias antes do término da vigência contratual.

11.3. Os serviços deverão iniciar em até 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do contrato e se darão após reuniões de alinhamento e definições iniciais das atividades entre a equipe do TRIBUNAL e a CONTRATADA. Dentro desse período de 90 dias deverá ser cumprido o Plano de Inserção da Contratada, conforme discriminado no Anexo V do Termo de Referência.

Esse documento foi assinado por Karina Boner Léo Silva e Tatiane Araujo Pereira. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/D2XZP-M3Q4W-ZR79V-88ZFA

Assinado digitalmente por: RODRIGO LEANDRO DA SILVA, DIRETOR(A) GERAL, em 04/02/2022 às 14:24.
Para validar este documento informe o código 494187854938 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/D2XZP-M3Q4W-ZR79V-88ZFA.

11.4. Uma vez assinado o contrato, todos os serviços constantes no Termo de Referência deverão ser realizados nas 127 Comarcas do Estado de Goiás, cujo endereços podem ser localizados no site do TRIBUNAL e acessado através da seguinte página: https://www.tjgo.jus.br/index.php/institucional/comarcas.

11.5. A execução do contrato será objeto de acompanhamento, controle, fiscalização e gestão dos seguintes integrantes:

Função	Servidor	Matrícula
Gestor do Contrato, Fiscal Demandante e administrativo	Valdemar Ribeiro da Silva Júnior	5087210
Fiscais Técnicos	Danilo Tavares de Freitas	5124883
	Frederico Silvério Duarte	5132541
	Leandro Domingues Guimarães	5134382
	Leonardo Jacob de Lima	5103185
	Marcus Vinícius Gonzaga Ferreira	5118190
	Maurício Gebrim	5020611

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO E INDICADORES DE DESEMPENHO.

A CONTRATADA deve observar e cumprir as especificações contidas no item “G”, do anexo I do Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA SUBCONTRATAÇÃO

É vedada a subcontratação, salvo autorização do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA SUBORDINAÇÃO LEGAL

As partes submetem-se às condições ora acordadas, aos ditames da Lei nº 8.666/1993, da Lei Estadual nº 17.928/2012, da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e da legislação comum, que se aplicará, inclusive, aos casos omissos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA GARANTIA CONTRATUAL

O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Termo de Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor

Esse documento foi assinado por Karina Boner Léo Silva e Tatiane Araujo Pereira. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/D2XZP-M3Q4W-ZR79V-88ZFA

Assinado digitalmente por: RODRIGO LEANDRO DA SILVA, DIRETOR(A) GERAL, em 04/02/2022 às 14:24.
Para validar este documento informe o código 494187854938 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/D2XZP-M3Q4W-ZR79V-88ZFA.

do Contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666/1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO

Fica eleito o Foro da Comarca de Goiânia, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir as dúvidas que porventura surgirem em decorrência da execução do presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA ASSINATURA ELETRÔNICA

A assinatura do presente instrumento poderá ser realizada eletronicamente e/ou digitalmente conforme previsão contida no artigo 6º, da Portaria nº 32/2020 – DG/TJGO, publicada no dia 30.3.2020, caso seja interesse da Administração, sem implicação de nenhum ônus adicional, garantida a eficácia das Cláusulas.

E por estarem justas e combinadas, as partes assinam o presente instrumento.

Goiânia, *datado e assinado digitalmente.*

Rodrigo Leandro da Silva
CONTRATANTE

Assinado eletronicamente por:
Karina Boner Léo Silva
CPF: 003.064.231-03
Data: 07/02/2022 16:07:09 -03:00

karina Boner Léo Silva
CONTRATADA

Assinado eletronicamente por:
Tatiane Araujo Pereira
CPF: 007.291.271-50
Data: 07/02/2022 16:39:15 -03:00

Tatiane Araújo Pereira
CONTRATADA

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/D2XZP-M3Q4W-ZR79V-88ZFA.

Esse documento foi assinado por Karina Boner Léo Silva e Tatiane Araujo Pereira. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/D2XZP-M3Q4W-ZR79V-88ZFA

Assinado digitalmente por: RODRIGO LEANDRO DA SILVA, DIRETOR(A) GERAL, em 04/02/2022 às 14:24.
Para validar este documento informe o código 494187854938 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

ASSINATURA(S) ELETRÔNICA(S)

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Para validar este documento informe o código 494187854938 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

Nº Processo PROAD: 202112000310065

RODRIGO LEANDRO DA SILVA
DIRETOR(A) GERAL
DIRETORIA GERAL
Assinatura CONFIRMADA em 04/02/2022 às 14:24

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/D2XZP-M3Q4W-ZR79V-88ZFA.

Esse documento foi assinado por Karina Boner Léo Silva e Tatiane Araujo Pereira. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/D2XZP-M3Q4W-ZR79V-88ZFA

MANIFESTO DE ASSINATURAS

Código de validação: D2XZP-M3Q4W-ZR79V-88ZFA

Esse documento foi assinado pelos seguintes signatários nas datas indicadas (Fuso horário de Brasília):

✔ Karina Boner Léo Silva (CPF 003.064.231-03) em 07/02/2022 16:07 - Assinado eletronicamente

Endereço IP	Geolocalização
200.173.250.49	Lat: -15,780748 Long: -47,886176 Precisão: 36 (metros)

Autenticação	karina.boner@globalweb.com.br
Email verificado	

gedYPI6nd7v5/Cx2iGpOvo2BoVwEMNddnDDtFwrjMPM= SHA-256

✔ Tatiane Araujo Pereira (CPF 007.291.271-50) em 07/02/2022 16:39 - Assinado eletronicamente

Endereço IP	Geolocalização
179.102.225.44	Não disponível

Autenticação	tatiane.araujo@email.com
Email verificado	

7BD5VfIO+PCLIUxC8PLpwVJ7aXvV/Hrcd5CA1a3A9z0= SHA-256

Para verificar as assinaturas, acesse o link direto de validação deste documento:

https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/D2XZP-M3Q4W-ZR79V-88ZFA

Ou acesse a consulta de documentos assinados disponível no link abaixo e informe o código de validação:

https://signer.assinadorsfa.com.br/validate

PODER JUDICIÁRIO
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Diretoria-Geral

1º Termo Aditivo ao Contrato que entre si celebram o **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS** e a empresa **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S/A.**

À vista dos autos nº **202209000361118**, o **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS**, situado na Av. Assis Chateaubriand, nº195, Setor Oeste, Goiânia/GO, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 02.292.266/0001-80, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE,** neste ato representado por seu Diretor-Geral, **Rodrigo Leandro da Silva**, brasileiro, servidor público, residente e domiciliado em Goiânia/GO, e a empresa **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S/A**, situada à Av. Yojiro Takaoa, n° 4384, cj. 1010, 10° andar, Alphaville, Santana de Parnaíba/SP, CEP 06.541-038, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 12.130.013/0001-64, daqui por diante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por **karina Boner Léo Silva** e por **Tatiane Araújo Pereira**, têm entre si justo e combinado o presente termo aditivo ao contrato oriundo da licitação realizada conforme Edital nº 43/2021, na modalidade **Pregão Eletrônico**, do **tipo menor preço por item**, sob sujeição às normas da Lei nº 10.520/2002, e em conformidade com o disposto na Lei nº 8.666/1993 e Lei Estadual nº 17.928/2012 com suas alterações, observadas, ainda, as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Constitui objeto do presente aditivo o acréscimo de 25% (vinte e cinco por cento) ao contrato formalizado entre as partes, culminando em um incremento no valor contratual no importe de R$1.600.000,00 (um milhão e seiscentos mil reais).

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/3ZQJ5-GBZA8-RBQSW-ZNXJG.

Assinado digitalmente por: RODRIGO LEANDRO DA SILVA, DIRETOR(A) GERAL, em 25/11/2022 às 16:12.
Para validar este documento informe o código 603494238525 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento
Anexo HABILITAÇÃO 603494238525 WEB (202209000361) - SEI 19.13.4081.0018324/2025-05 / pg. 2538

CLÁUSULA SEGUNDA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Os recursos financeiros destinados ao termo aditivo correrão, neste exercício, à conta da Dotação Compactada nº 2022.0452.019, Programa de Trabalho nº 2022.0452.02.061.1024.2.087, Natureza de Despesa nº 3.3.90.40.16, conforme Nota de Empenho nº 00001, emitida em 22.11.2022, no valor de R$173.333,29 (cento e setenta e três mil, trezentos e trinta e três reais e vinte e nove centavos) e, no exercício seguinte, à conta de recursos consignados no respectivo orçamento.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA PROTEÇÃO DE DADOS

As partes, ao celebrarem este contrato, afirmam que conhecem e entendem os termos da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados, comprometendo-se a absterem-se de qualquer atividade que constitua violação das disposições desta Lei.

CLÁUSULA QUARTA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

As demais cláusulas do contrato ora aditivado, não alteradas por este instrumento, permanecem em pleno vigor, ficando expressamente ratificadas pelas partes.

E, por estarem justas e combinadas, as partes firmam o presente ajuste.

Goiânia/GO, *datado e assinado digitalmente.*

Rodrigo Leandro da Silva
CONTRATANTE

Assinado eletronicamente por:
Karina Boner Léo Silva
CPF: 003.064.231-03
Data: 28/11/2022 19:33:06 -03:00

karina Boner Léo Silva
CONTRATADA

Electronically signed by:
Larissa Luiza Braga e Silva
CPF: 036.494.461-70
Date: 11/28/2022 5:18:23 PM -03:00

Tatiane Araújo Pereira
CONTRATADA

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/3ZQJ5-GBZA8-RBQSW-ZNXJG.

Assinado digitalmente por: RODRIGO LEANDRO DA SILVA, DIRETOR(A) GERAL, em 25/11/2022 às 16:12.
Para validar este documento informe o código 603494238525 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

ASSINATURA(S) ELETRÔNICA(S)

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Para validar este documento informe o código 603494239525 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

Nº Processo PROAD: 202209000361118

RODRIGO LEANDRO DA SILVA
DIRETOR(A) GERAL
DIRETORIA GERAL
Assinatura CONFIRMADA em 25/11/2022 às 16:12

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/3ZQJ5-GBZA8-RBQSW-ZNXJG.

PODER JUDICIÁRIO
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Diretoria-Geral

2º Termo Aditivo ao Contrato que entre si celebram o **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS** e a empresa **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S/A.**

À vista dos autos nº **202208000350856**, o **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS**, situado na Av. Assis Chateaubriand, nº 195, Setor Oeste, Goiânia/GO, inscrito no CNPJ sob o nº 02.292.266/0001-80, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado por seu Diretor-Geral, **Rodrigo Leandro da Silva**, brasileiro, servidor público, residente e domiciliado nesta Capital, e a empresa **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S/A**, situada à Av. Yojiro Takaoa, n° 4384, cj. 1010, 10° andar, Alphaville, Santana de Parnaíba/SP, CEP 06.541-038, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 12.130.013/0001-64, daqui por diante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por **Karina Boner Léo Silva** e por **Tatiane Araújo Pereira**, têm entre si justo e combinado o presente termo aditivo ao contrato oriundo da licitação realizada conforme **Edital nº 43/2021**, na modalidade **Pregão Eletrônico**, do **tipo menor preço por item**, sob sujeição às normas da Lei nº 10.520/2002, e em conformidade com o disposto na Lei nº 8.666/1993 e Lei Estadual nº 17.928/2012 com suas alterações, observadas, ainda, as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente termo aditivo tem por objeto a prorrogação contratual no período de 7.2.2023 a 6.2.2024, devidamente reajustado passando o valor mensal para R$ 711.327,75 (setecentos e onze mil, trezentos e vinte e sete reais e setenta e cinco centavos) conforme aplicação do índice de 6,69% (seis vírgula sessenta e nove por cento) – IPCA/IBGE, e R$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) mensais, a fim de fazer frente aos deslocamentos, quando demandados.

Esse documento foi assinado por Tatiane Araujo Pereira e Karina Boner Léo Silva . Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/34MTZ-TZZES-487XT-ZFE7H

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/34MTZ-TZZES-487XT-ZFE7H.

Assinado digitalmente por: RODRIGO LEANDRO DA SILVA, DIRETOR(A) GERAL, em 03/02/2023 às 18:40.
Para validar este documento informe o código 626506956606 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS RECURSOS

A despesa decorrente deste contrato correrá, neste exercício, à conta da Dotação Compactada nº 2023.0452.002, Programa de Trabalho nº 2023.0452.02.061.1024.2.087, do elemento de despesa nº 3.3.90.40.16, conforme notas de empenhos nº 022, no valor de R$ 7.682.339,82 (sete milhões, seiscentos e oitenta e dois mil, trezentos e trinta e nove reais e oitenta e dois centavos) e nº 023, no valor de R$ 540.000,08 (quinhentos e quarenta mil reais e oito centavos) para deslocamentos, quando demandados, ambas datadas de 2.2.2023, e no exercício seguinte, à conta de verba orçamentária própria.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA PROTEÇÃO DE DADOS

As partes, ao celebrarem este contrato, afirmam que conhecem e entendem os termos da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados, comprometendo-se a absterem-se de qualquer atividade que constitua violação das disposições desta Lei.

CLÁUSULA QUARTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

As demais cláusulas e condições do contrato ora aditado não alteradas pelo presente instrumento permanecem em pleno vigor, ficando expressamente ratificadas pelas partes.

E por estarem justas e combinadas, as partes assinam o presente instrumento.

Goiânia/GO, *assinado e datado digitalmente.*

Rodrigo Leandro da Silva
CONTRATANTE

Assinado eletronicamente por:
Karina Boner Léo Silva
CPF: 003.064.231-03
Data: 06/02/2023 15:26:06 -03:00

karina Boner Léo Silva
CONTRATADA

Assinado eletronicamente por:
Tatiane Araujo Pereira
CPF: 007.291.271-50
Data: 06/02/2023 14:54:20 -03:00

Tatiane Araújo Pereira
CONTRATADA

Esse documento foi assinado por Tatiane Araujo Pereira e Karina Boner Léo Silva . Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/34MTZ-TZZES-487XT-ZFE7H

Assinado digitalmente por: RODRIGO LEANDRO DA SILVA, DIRETOR(A) GERAL, em 03/02/2023 às 18:40.
Para validar este documento informe o código 62650963606 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/34MTZ-TZZES-487XT-ZFE7H.

ASSINATURA(S) ELETRÔNICA(S)

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Para validar este documento informe o código 626506965606 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

Nº Processo PROAD: 202208000350856 (Evento nº 47)

RODRIGO LEANDRO DA SILVA
DIRETOR(A) GERAL
DIRETORIA GERAL
Assinatura CONFIRMADA em 03/02/2023 às 18:40

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/34MTZ-TZZES-487XT-ZFE7H.

Esse documento foi assinado por Tatiane Araujo Pereira e Karina Boner Léo Silva . Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/34MTZ-TZZES-487XT-ZFE7H

MANIFESTO DE ASSINATURAS

Código de validação: 34MTZ-TZZES-487XT-ZFE7H

Esse documento foi assinado pelos seguintes signatários nas datas indicadas (Fuso horário de Brasília):

✔ Tatiane Araujo Pereira (CPF 007.291.271-50) em 06/02/2023 14:54 - Assinado eletronicamente

Endereço IP	Geolocalização
45.238.125.140	Não disponível

Autenticação tatiane.araujo@email.com (Verificado)

Login

cIv1RklRXR4AHhlibYQnxhpU6GDulk5LK4N1Pw0EOil= SHA-256

✔ Karina Boner Léo Silva (CPF 003.064.231-03) em 06/02/2023 15:26 - Assinado eletronicamente

Endereço IP	Geolocalização
200.173.222.147	Lat: -15,740968 Long: -47,894124 Precisão: 32 (metros)

Autenticação karina.boner@globalweb.com.br

Email verificado

l+mISHA14SBvyZNc9ZEuqsw74aGWYI62LTpUV8n7Byg= SHA-256

Para verificar as assinaturas, acesse o link direto de validação deste documento:

https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/34MTZ-TZZES-487XT-ZFE7H

Ou acesse a consulta de documentos assinados disponível no link abaixo e informe o código de validação:

https://signer.assinadorsfa.com.br/validate

PODER JUDICIÁRIO
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Diretoria-Geral

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS
#EmConstanteEvolução

3° termo aditivo ao contrato de prestação de serviços de suporte às equipes de gestão tecnológica da Diretoria de Tecnologia da Informação deste Poder, mediante o uso de Unidades de Serviços Técnicos (UST's) como métrica de serviços para atendimento de 1º, 2º e 3º nível, que entre si celebram o **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS** e a empresa **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S/A.**

Pelo presente termo aditivo, à vista dos autos nº **202307000428519**, o **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS**, situado na Av. Assis Chateaubriand, nº 195, Setor Oeste, Goiânia/GO, inscrito no CNPJ sob o nº 02.292.266/0001-80, neste ato representado por seu Diretor-Geral, **Rodrigo Leandro da Silva**, residente e domiciliado em Goiânia/GO, e a empresa **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S/A**, com sede na Av. Yojiro Takaoa, nº 4384, Cj. 1010, 10º andar, Alphaville, Santana de Parnaíba/SP, CEP: 06.541-038, inscrita no CNPJ sob o nº 12.130.013/0001-64, neste ato representada por **Karina Boner Léo Silva** e **Tatiane Araújo Pereira**, ajustam a celebração do presente termo aditivo ao contrato oriundo da licitação realizada conforme Edital nº 43/2021, sob sujeição às normas da Lei nº 10.520/2002, e em conformidade com o disposto na Lei nº 8.666/1993 e na Lei Estadual nº 17.928/2012, fazendo-o em observância das seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente termo aditivo tem por objeto a prorrogação contratual no período de 7.2.2024 a 6.2.2025, devidamente reajustado, passando o valor anual de R$ 8.535.933,00 (oito milhões, quinhentos e trinta e cinco mil, novecentos e trinta e

Esse documento foi assinado por KARINA BONER LEO SILVA e TATIANE ARAUJO PEREIRA. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/329E6-V25FJ-8VYBH-MNEKE

Assinado digitalmente por: RODRIGO LEANDRO DA SILVA, DIRETOR(A) GERAL, em 02/02/2024 às 14:45.
Para validar este documento informe o código 803916598887 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/329E6-V25FJ-8VYBH-MNEKE.

três reais) para R$ 8.946.875,00 (oito milhões, novecentos e quarenta e seis mil, oitocentos e setenta e cinco reais), de acordo com a aplicação do índice de 4,819246% - IPCA/IBGE, e R$ 600.000,00 (seiscentos mil reais), a fim de fazer frente aos deslocamentos, quando demandados.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E FINANCEIROS

As despesas decorrentes deste termo aditivo correrão, neste exercício, à conta da dotação orçamentária nº 2024.0452.008, do programa de trabalho nº 2024.0452.02.061.4200.4.239, da natureza de despesa nº 3.3.90.40.16, conforme notas de empenho nºs 00271 e 00272, emitidas em 1º.2.2024, nos valores de R$ 8.052.187,52 (oito milhões, cinquenta e dois mil, cento e oitenta e sete reais e cinquenta e dois centavos) e R$ 540.000,08 (quinhentos e quarenta mil reais e oito centavos), respectivamente e, no exercício seguinte, à conta de dotação orçamentária própria.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO DO ASSÉDIO MORAL, SEXUAL E DA DISCRIMINAÇÃO

A **CONTRATADA,** ao celebrar este termo aditivo, afirma ter ciência dos termos da Resolução n° 157, de 23 de junho de 2021, deste Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, que instituiu a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação no âmbito deste Poder Judiciário, comprometendo-se a instruir seus funcionários a respeito do normativo, inclusive, fomentando práticas de prevenção de assédio e orientações sobre os procedimentos de denúncia.

CLÁUSULA QUARTA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Esse documento foi assinado por KARINA BONER LEO SILVA e TATIANE ARAUJO PEREIRA. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/329E6-V25FJ-8VYBH-MNEKE

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/329E6-V25FJ-8VYBH-MNEKE.

Assinado digitalmente por: RODRIGO LEANDRO DA SILVA, DIRETOR(A) GERAL, em 02/02/2024 às 14:45.
Para validar este documento informe o código 803916598887 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

Anexo HABILITAÇÃO_916598887.WEB (622999/2) - SEI 19.13.4086.0018232/2025-05 / pg. 2547

PODER JUDICIÁRIO
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Diretoria-Geral

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS
#EmConstanteEvolução

As demais cláusulas do contrato ora aditivado, não alteradas por este instrumento, permanecem em pleno vigor, ficando expressamente ratificadas pelas partes.

E por estarem justas e combinadas, as partes firmam o presente instrumento.

Goiânia/GO, *datado e assinado digitalmente*.

Rodrigo Leandro da Silva
CONTRATANTE

Assinado digitalmente por:
KARINA BONER LEO SILVA
CPF: 003.064.231-03
Certificado emitido por AC SyngularID Multipla
Data: 02/02/2024 14:26:03-03:00

Karina Boner Leo Silva
CONTRATADA

Assinado digitalmente por:
TATIANE ARAUJO PEREIRA
CPF: 007.291.271-50
Certificado emitido por AC Certisign RFB G5
Data: 02/02/2024 12:26:59-03:00

Tatiane Araújo Pereira
CONTRATADA

Esse documento foi assinado por KARINA BONER LEO SILVA e TATIANE ARAUJO PEREIRA. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/329E6-V25FJ-8VYBH-MNEKE

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/329E6-V25FJ-8VYBH-MNEKE.

Assinado digitalmente por: RODRIGO LEANDRO DA SILVA, DIRETOR(A) GERAL, em 02/02/2024 às 14:45.
Para validar este documento informe o código 803916598887 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

Anexo HABILITAÇÃO 8039165988871 WEB (6223993) SEI 19.13.4086.0018224/2025-05 / pg. 2548

ASSINATURA(S) ELETRÔNICA(S)

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Para validar este documento informe o código 803916598887 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

Nº Processo PROAD: 202307000428519 (Evento nº 55)

RODRIGO LEANDRO DA SILVA
DIRETOR(A) GERAL
DIRETORIA GERAL
Assinatura CONFIRMADA em 02/02/2024 às 14:45

Documento assinado no SFA Signer. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/329E6-V25FJ-8VYBH-MNEKE.

Esse documento foi assinado por KARINA BONER LEO SILVA e TATIANE ARAUJO PEREIRA. Para validar o documento e suas assinaturas acesse https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/329E6-V25FJ-8VYBH-MNEKE

MANIFESTO DE ASSINATURAS

Código de validação: 329E6-V25FJ-8VYBH-MNEKE

Esse documento foi assinado pelos seguintes signatários nas datas indicadas (Fuso horário de Brasília):

- KARINA BONER LEO SILVA (CPF 003.064.231-03) em 05/02/2024 11:46 - Assinado com certificado digital ICP-Brasil
- TATIANE ARAUJO PEREIRA (CPF 007.291.271-50) em 05/02/2024 12:26 - Assinado com certificado digital ICP-Brasil

Para verificar as assinaturas, acesse o link direto de validação deste documento:

https://signer.assinadorsfa.com.br/validate/329E6-V25FJ-8VYBH-MNEKE

Ou acesse a consulta de documentos assinados disponível no link abaixo e informe o código de validação:

https://signer.assinadorsfa.com.br/validate

PODER JUDICIÁRIO
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Diretoria de Tecnologia da Informação
Núcleo de Contratos e Aquisições

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA – NCA 001/2023

Edital	ARP	Objeto	Vigência Contrato	Processos
043/2021	057/2021	Contratação de serviços de suporte às equipes de gestão tecnológica da Diretoria de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	07/02/2022 a 06/02/2024	202106000280466 202112000310065

ÓRGÃO EMITENTE:

Razão Social:	TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIAS	**CNPJ:**	02.292.266/0001-80
Endereço:	Av. Assis Chateaubriand, nº 195, Setor Oeste, CEP 74.130-012. Goiânia-GO.		

EMPRESA CONTRATADA:

Razão Social:	GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S/A	**CNPJ:**	12.130.013/0001-64
Endereço:	Av. Yojiro Takaoa, nº 4384, cj. 1010, 10° andar, Alphaville, Santana de Parnaíba/SP, CEP 06.541-038		

ITENS CONTRATADOS:

Item	Descrição	Tipo	Qtde Contratada	Qtde Executada (12 meses)
1	Serviços de suporte às equipes de gestão tecnológica da Diretoria de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	UST	250.000	223.639

Atestamos que os serviços têm sido prestados em conformidade com as especificações exigidas no Edital e nos termos contratuais, não constando, em nossos registros, nada que desabone a Contratada comercialmente ou tecnicamente.

Contrato base com vigência de 12 (doze) meses (07/02/2022 a 06/02/2023)
1º termo aditivo assinado em 25/11/2022, realizando o acréscimo de 25% (vinte e cinco por cento) ao contrato.
2º termo aditivo prorrogando o contrato pelo período de 12 meses (07/02/2023 a 06/02/2024).

A prestação de serviços contempla o atendimento de 1º, 2º e 3º nível, com implantação de solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), Central de Serviços, Central de monitoramento, Chatbot e Aplicativo de Reconhecimento Facial.

Implantação e operação de solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) com acesso a todas as disciplinas ITIL (Information Technology Infrastructure Library, Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação) v3 relacionadas abaixo, a ferramenta é certificada pela Pink Elephant, através da certificação PinkVerify Toolset na(s) licença(s) de uso, o correto gerenciamento de todo o ciclo de vida da gestão de serviços de TIC:

• Gerenciamento de Incidentes; • Gerenciamento de Requisições de Serviços; • Gerenciamento de Catálogo de Serviços; • Gerenciamento de Problemas; • Gerenciamento de Mudanças; • Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço; • Gerenciamento de Nível de Serviços; • Gerenciamento de Conhecimento.

Central de Serviços possui diversos canais de comunicação (omnichannel), todos eles integrados com a ferramenta de gestão de serviços de TIC, tais como:

• Atendimento humano remoto e presencial; • Atendimento automatizado via chatbot; • Atendimento automatizado via portal web; • Atendimento automatizado via aplicativo móvel e WhatsApp; • Atendimento automatizado via e-mail.

O chatbot integra a solução de inteligência artificial, com o Processamento de Linguagem Natural (Natural Language Processing, NLP).

O aplicativo móvel (App Mobile) de reconhecimento facial permite que usuário realize diversos processos de negócio de maneira ágil e segura, diretamente em seu smartphone, dentre as atividades estão:

• Autenticação com Active Directory; • Cadastro da foto do usuário; • Validação da foto cadastrada; • Página inicial com todas funcionalidades disponíveis; • Autenticação com reconhecimento facial; • Apresentação da lista de sistemas cadastrados; • Apresentação da lista de ações correspondentes a cada sistema (reset/desbloqueio); • Identificação de método para gerar senha (manual/automática); • Execução da ação através da integração com cada sistema, mostrando o resultado para cada usuário; • Opção de realizar logout na aplicação; • Armazenamento dos logs de todas as ações executadas.

DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

A prestação de serviços envolve o monitoramento, operação e suporte em TIC do Poder Judiciário de Goiás, para as seguintes atividades:

• Parametrização, operação e auditoria técnica de rede. • Manutenção e suporte a todo o ambiente de software básico de rede, requerendo a realização de estudos comparativos, testes e homologação de configurações. • Suporte a sistemas operacionais. • Operacionalização de soluções de aperfeiçoamento de funcionalidade, disponibilidade e configuração dos produtos da solução. • Execução de procedimentos operacionais e de instalação em conformidade com as documentações existentes e as boas práticas de mercado.

• Operação, suporte e acompanhamento dos sistemas em produção. • Execução dos procedimentos descritos na documentação e participação no processo de melhoria contínua dos procedimentos. • Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de sistemas operacionais e servidores de aplicação visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas. • Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de softwares de apoio, tais como: ferramentas de desenvolvimento, ferramentas de gerenciamento de impressão, de rede, de segurança e outros, visando manter a disponibilidade e o desempenho dos sistemas. • Integração de informações, administração de bases de dados, realização de monitoramento, auditoria dos dados, avaliação de performance e de capacidade de banco de dados.

• Análise e proposição de soluções adequadas para o ambiente computacional do • TRIBUNAL, sob orientação da equipe de coordenação, gerência e fiscalização. • Detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização. • Apoio à implantação e administração de infraestrutura de portais de intranet e internet. • Análise de logs e registros dos equipamentos, ferramentas e softwares corporativos, com anotações em ferramentas apropriadas e geração de relatórios estatísticos.

Assinado digitalmente por: VALDEMAR RIBEIRO DA SILVA JÚNIOR, ANALISTA JUDICIÁRIO, em 04/04/2023 às 16:24.
Para validar este documento informe o código 65853149857 2 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

• Implantação, manutenção e disponibilização de documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados. • Operação e testes de redes, computadores servidores, equipamentos de comunicação de infraestrutura, dados e armazenamento físico e lógico. • Registro de todas as ocorrências de falhas identificadas, correções, intervenções, manutenções e instalações que cada serviço for submetido. • Geração de relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pelo TRIBUNAL como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas. • Geração e ajustes das documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões.

• Execução de atividades de planejamento, modelagem, desenvolvimento, implantação, monitoramento, controle, suporte e manutenção de bases de dados de sistemas, com o objetivo de garantir o armazenamento, acesso, consistência, integridade, disponibilidade e segurança das informações utilizadas pelos usuários internos e externos do TRIBUNAL, bem como dar suporte aos que desenvolvem sistemas com a utilização de tecnologias, ferramentas e o banco de dados disponíveis no ambiente existente. • Configurar e administrar computadores servidores, incluindo servidores de mensageiro e editoração eletrônica, arquivos, aplicação, intranet, internet, extranet, impressão e outros de controles e de gestão, além dos controladores de domínio nos diversos ambientes operacionais. • Executar a instalação e configuração de equipamentos e materiais de comunicação de dados, tanto física quanto lógica de microcomputadores para ambiente de rede e sistemas operacionais adotados. • Manter a infraestrutura de rede, compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional (hardware e software), no que diz respeito à sua infraestrutura de rede corporativa (física e lógica), servidores e estações de trabalho, administração de rede e segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de proxy e antivírus, rede independente de armazenamento de dados do tipo SAN, NAS, Worm, VTL e unidades robóticas de backup com uso de ferramenta profissional corporativa, roteadores e switches em vários níveis, atualmente em uso.

• Manter as diversas bases de dados, compreendendo os serviços e atividades inerentes à administração de dados e informações, preenchimento e manutenção, administração e desenvolvimento de bases de dados corporativas, manutenção e desenvolvimento de rotinas para extração de dados em ambiente baseado em Bancos de Dados Corporativos e Auxiliares como ORACLE, SQLServer, PostgreSQL e MySQL, atualmente em uso. • Prestar suporte aos usuários, tanto por meio de central telefônica quanto via solicitações de serviços através de software de atendimento, correio eletrônico, acesso remoto e qualquer outra forma de comunicação eletrônica. • Prestar serviço de suporte presencial, caso necessário, compreendendo os serviços e atividades inerentes aos sistemas operacionais adotados para os usuários, aos pacotes de serviços para estações, às ferramentas de acesso e comunicação e às aplicações de sistemas específicos atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério do TRIBUNAL.

• A equipe de suporte presencial da CONTRATADA deverá escalonar solicitações para outras áreas caso necessário, realizar o fechamento das solicitações resolvidas, prestar apoio a eventos em modo de prontidão, prestar suporte e orientação aos usuários e comunicar a ocorrência de situações não habituais a equipe de supervisão do TRIBUNAL ou o gerente técnico. • A Central de Serviços é o ponto único de contato dos usuários de TIC do TRIBUNAL, sejam eles internos ou externos, responsável por recepcionar, registrar, classificar, priorizar, escalonar, solucionar, se possível, e acompanhar as solicitações de serviço. Também é responsável pelo atendimento remoto via acesso ao computador do usuário, telefone, chat, e-mail ou ferramenta de gestão de serviços. • A Central de Serviços pode informar o andamento das solicitações para os usuários, realiza o fechamento das solicitações que por ela forem resolvidos, bem como reabrir solicitações que não foram adequadamente atendidas, seja qual for a unidade responsável pelo atendimento. • Abertura e acompanhamento da execução dos chamados é baseado nos acordos de nível de serviço.

PARQUE TECNOLÓGICO

O ambiente do TJGO é composto por:

• 12.000 (doze mil) kits de microcomputadores com 2 monitores em cada; • 2.000 (dois mil) notebooks; • 4.000 (quatro mil) impressoras • 6.000 (seis mil) scanners; • 9.000 (nove mil) nobreaks/estabilizadores; • 550 (quinhentos e cinquenta) switches ativos; • 4 (quatro) storages; • 15 (quinze) computadores servidores nos dois datacenters; • 160 (cento e sessenta) computadores servidores virtuais nos dois datacenters; • 50 (cinquenta) computadores servidores distribuídos nas cidades do interior do Estado; • 2 (dois) datacenters;

O Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO) possui aproximadamente 12.000 (doze mil) usuários de TIC.

O suporte de Infraestrutura de TIC, a chamado de usuários, com volume de requisições de serviço superior a 97.596 chamados anuais.

Os serviços de TIC são demandados em todas as atividades judiciais e administrativas a atuação da Diretoria de Tecnologia da Informação ocorre em todas as unidades judiciárias, composta de 127 (cento e vinte e sete) comarcas com vários prédios que são distribuídos no Estado de Goiás.

GESTOR / FISCAL DO CONTRATO:

Valdemar Ribeiro da Silva Junior

Diretor da Divisão de Suporte a Serviços de TI

vrsjunior@tjgo.jus.br

(datado e assinado digitalmente)

Assinado digitalmente por: VALDEMAR RIBEIRO DA SILVA JÚNIOR, ANALISTA JUDICIÁRIO, em 04/04/2023 às 16:24.
Para validar este documento informe o código 65853149857 2 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

ASSINATURA(S) ELETRÔNICA(S)

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Para validar este documento informe o código 658531499572 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

Nº Processo PROAD: 202003000219920 (Evento nº 145)

VALDEMAR RIBEIRO DA SILVA JÚNIOR
ANALISTA JUDICIÁRIO
DIVISÃO DE SUPORTE A SERVIÇOS DE TI - DSSTI
Assinatura CONFIRMADA em 04/04/2023 às 16:24

PODER JUDICIÁRIO
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Diretoria de Tecnologia da Informação
Núcleo de Contratos e Aquisições

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA – NCA 001/2023

Edital	ARP	Objeto	Vigência Contrato	Processos
043/2021	057/2021	Contratação de serviços de suporte às equipes de gestão tecnológica da Diretoria de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	07/02/2022 a 06/02/2024	202106000280466 202112000310065

ÓRGÃO EMITENTE:

Razão Social:	TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIAS	**CNPJ:**	02.292.266/0001-80
Endereço:	Av. Assis Chateaubriand, nº 195, Setor Oeste, CEP 74.130-012. Goiânia-GO.		

EMPRESA CONTRATADA:

Razão Social:	GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S/A	**CNPJ:**	12.130.013/0001-64
Endereço:	Av. Yojiro Takaoa, nº 4384, cj. 1010, 10° andar, Alphaville, Santana de Parnaíba/SP, CEP 06.541-038		

ITENS CONTRATADOS:

Item	Descrição	Tipo	Qtde Contratada	Qtde Executada (12 meses)
1	Serviços de suporte às equipes de gestão tecnológica da Diretoria de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	UST	250.000	223.639

Atestamos que os serviços têm sido prestados em conformidade com as especificações exigidas no Edital e nos termos contratuais, não constando, em nossos registros, nada que desabone a Contratada comercialmente ou tecnicamente.

Contrato base com vigência de 12 (doze) meses (07/02/2022 a 06/02/2023)
1º termo aditivo assinado em 25/11/2022, realizando o acréscimo de 25% (vinte e cinco por cento) ao contrato.
2º termo aditivo prorrogando o contrato pelo período de 12 meses (07/02/2023 a 06/02/2024).

A prestação de serviços contempla o atendimento de 1º, 2º e 3º nível, com implantação de solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), Central de Serviços, Central de monitoramento, Chatbot e Aplicativo de Reconhecimento Facial.

Implantação e operação de solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) com acesso a todas as disciplinas ITIL (Information Technology Infrastructure Library, Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação) v3 relacionadas abaixo, a ferramenta é certificada pela Pink Elephant, através da certificação PinkVerify Toolset na(s) licença(s) de uso, o correto gerenciamento de todo o ciclo de vida da gestão de serviços de TIC:

• Gerenciamento de Incidentes; • Gerenciamento de Requisições de Serviços; • Gerenciamento de Catálogo de Serviços; • Gerenciamento de Problemas; • Gerenciamento de Mudanças; • Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço; • Gerenciamento de Nível de Serviços; • Gerenciamento de Conhecimento.

Central de Serviços possui diversos canais de comunicação (omnichannel), todos eles integrados com a ferramenta de gestão de serviços de TIC, tais como:

• Atendimento humano remoto e presencial; • Atendimento automatizado via chatbot; • Atendimento automatizado via portal web; • Atendimento automatizado via aplicativo móvel e WhatsApp; • Atendimento automatizado via e-mail.

O chatbot integra a solução de inteligência artificial, com o Processamento de Linguagem Natural (Natural Language Processing, NLP).

O aplicativo móvel (App Mobile) de reconhecimento facial permite que usuário realize diversos processos de negócio de maneira ágil e segura, diretamente em seu smartphone, dentre as atividades estão:

• Autenticação com Active Directory; • Cadastro da foto do usuário; • Validação da foto cadastrada; • Página inicial com todas funcionalidades disponíveis; • Autenticação com reconhecimento facial; • Apresentação da lista de sistemas cadastrados; • Apresentação da lista de ações correspondentes a cada sistema (reset/desbloqueio); • Identificação de método para gerar senha (manual/automática); • Execução da ação através da integração com cada sistema, mostrando o resultado para cada usuário; • Opção de realizar logout na aplicação; • Armazenamento dos logs de todas as ações executadas.

DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

A prestação de serviços envolve o monitoramento, operação e suporte em TIC do Poder Judiciário de Goiás, para as seguintes atividades:

• Parametrização, operação e auditoria técnica de rede. • Manutenção e suporte a todo o ambiente de software básico de rede, requerendo a realização de estudos comparativos, testes e homologação de configurações. • Suporte a sistemas operacionais. • Operacionalização de soluções de aperfeiçoamento de funcionalidade, disponibilidade e configuração dos produtos da solução. • Execução de procedimentos operacionais e de instalação em conformidade com as documentações existentes e as boas práticas de mercado.

• Operação, suporte e acompanhamento dos sistemas em produção. • Execução dos procedimentos descritos na documentação e participação no processo de melhoria contínua dos procedimentos. • Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de sistemas operacionais e servidores de aplicação visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas. • Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de softwares de apoio, tais como: ferramentas de desenvolvimento, ferramentas de gerenciamento de impressão, de rede, de segurança e outros, visando manter a disponibilidade e o desempenho dos sistemas. • Integração de informações, administração de bases de dados, realização de monitoramento, auditoria dos dados, avaliação de performance e de capacidade de banco de dados.

• Análise e proposição de soluções adequadas para o ambiente computacional do • TRIBUNAL, sob orientação da equipe de coordenação, gerência e fiscalização. • Detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização. • Apoio à implantação e administração de infraestrutura de portais de intranet e internet. • Análise de logs e registros dos equipamentos, ferramentas e softwares corporativos, com anotações em ferramentas apropriadas e geração de relatórios estatísticos.

Assinado digitalmente por: VALDEMAR RIBEIRO DA SILVA JÚNIOR, ANALISTA JUDICIÁRIO, em 04/04/2023 às 16:24.
Para validar este documento informe o código 65853149857 2 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

• Implantação, manutenção e disponibilização de documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados. • Operação e testes de redes, computadores servidores, equipamentos de comunicação de infraestrutura, dados e armazenamento físico e lógico. • Registro de todas as ocorrências de falhas identificadas, correções, intervenções, manutenções e instalações que cada serviço for submetido. • Geração de relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pelo TRIBUNAL como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas. • Geração e ajustes das documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões.

• Execução de atividades de planejamento, modelagem, desenvolvimento, implantação, monitoramento, controle, suporte e manutenção de bases de dados de sistemas, com o objetivo de garantir o armazenamento, acesso, consistência, integridade, disponibilidade e segurança das informações utilizadas pelos usuários internos e externos do TRIBUNAL, bem como dar suporte aos que desenvolvem sistemas com a utilização de tecnologias, ferramentas e o banco de dados disponíveis no ambiente existente. • Configurar e administrar computadores servidores, incluindo servidores de mensageiro e editoração eletrônica, arquivos, aplicação, intranet, internet, extranet, impressão e outros de controles e de gestão, além dos controladores de domínio nos diversos ambientes operacionais. • Executar a instalação e configuração de equipamentos e materiais de comunicação de dados, tanto física quanto lógica de microcomputadores para ambiente de rede e sistemas operacionais adotados. • Manter a infraestrutura de rede, compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional (hardware e software), no que diz respeito à sua infraestrutura de rede corporativa (física e lógica), servidores e estações de trabalho, administração de rede e segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de proxy e antivírus, rede independente de armazenamento de dados do tipo SAN, NAS, Worm, VTL e unidades robóticas de backup com uso de ferramenta profissional corporativa, roteadores e switches em vários níveis, atualmente em uso.

• Manter as diversas bases de dados, compreendendo os serviços e atividades inerentes à administração de dados e informações, preenchimento e manutenção, administração e desenvolvimento de bases de dados corporativas, manutenção e desenvolvimento de rotinas para extração de dados em ambiente baseado em Bancos de Dados Corporativos e Auxiliares como ORACLE, SQLServer, PostgreSQL e MySQL, atualmente em uso. • Prestar suporte aos usuários, tanto por meio de central telefônica quanto via solicitações de serviços através de software de atendimento, correio eletrônico, acesso remoto e qualquer outra forma de comunicação eletrônica. • Prestar serviço de suporte presencial, caso necessário, compreendendo os serviços e atividades inerentes aos sistemas operacionais adotados para os usuários, aos pacotes de serviços para estações, às ferramentas de acesso e comunicação e às aplicações de sistemas específicos atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério do TRIBUNAL.

• A equipe de suporte presencial da CONTRATADA deverá escalonar solicitações para outras áreas caso necessário, realizar o fechamento das solicitações resolvidas, prestar apoio a eventos em modo de prontidão, prestar suporte e orientação aos usuários e comunicar a ocorrência de situações não habituais a equipe de supervisão do TRIBUNAL ou o gerente técnico. • A Central de Serviços é o ponto único de contato dos usuários de TIC do TRIBUNAL, sejam eles internos ou externos, responsável por recepcionar, registrar, classificar, priorizar, escalonar, solucionar, se possível, e acompanhar as solicitações de serviço. Também é responsável pelo atendimento remoto via acesso ao computador do usuário, telefone, chat, e-mail ou ferramenta de gestão de serviços. • A Central de Serviços pode informar o andamento das solicitações para os usuários, realiza o fechamento das solicitações que por ela forem resolvidos, bem como reabrir solicitações que não foram adequadamente atendidas, seja qual for a unidade responsável pelo atendimento. • Abertura e acompanhamento da execução dos chamados é baseado nos acordos de nível de serviço.

PARQUE TECNOLÓGICO

O ambiente do TJGO é composto por:

• 12.000 (doze mil) kits de microcomputadores com 2 monitores em cada; • 2.000 (dois mil) notebooks; • 4.000 (quatro mil) impressoras • 6.000 (seis mil) scanners; • 9.000 (nove mil) nobreaks/estabilizadores; • 550 (quinhentos e cinquenta) switches ativos; • 4 (quatro) storages; • 15 (quinze) computadores servidores nos dois datacenters; • 160 (cento e sessenta) computadores servidores virtuais nos dois datacenters; • 50 (cinquenta) computadores servidores distribuídos nas cidades do interior do Estado; • 2 (dois) datacenters;

O Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO) possui aproximadamente 12.000 (doze mil) usuários de TIC.

O suporte de Infraestrutura de TIC, a chamado de usuários, com volume de requisições de serviço superior a 97.596 chamados anuais.

Os serviços de TIC são demandados em todas as atividades judiciais e administrativas a atuação da Diretoria de Tecnologia da Informação ocorre em todas as unidades judiciárias, composta de 127 (cento e vinte e sete) comarcas com vários prédios que são distribuídos no Estado de Goiás.

GESTOR / FISCAL DO CONTRATO:

Valdemar Ribeiro da Silva Junior

Diretor da Divisão de Suporte a Serviços de TI

vrsjunior@tjgo.jus.br

(datado e assinado digitalmente)

Assinado digitalmente por: VALDEMAR RIBEIRO DA SILVA JÚNIOR, ANALISTA JUDICIÁRIO, em 04/04/2023 às 16:24.
Para validar este documento informe o código 65853149857 2 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

ASSINATURA(S) ELETRÔNICA(S)

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Para validar este documento informe o código 658531499572 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

Nº Processo PROAD: 202003000219920 (Evento nº 145)

VALDEMAR RIBEIRO DA SILVA JÚNIOR
ANALISTA JUDICIÁRIO
DIVISÃO DE SUPORTE A SERVIÇOS DE TI - DSSTI
Assinatura CONFIRMADA em 04/04/2023 às 16:24

PODER JUDICIÁRIO
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Diretoria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Contratos e Aquisições

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA – NCA 009/2024

Edital	ARP	Objeto	Vigência Contrato	Processos
043/2021	057/2021	Contratação de serviços de suporte às equipes de gestão tecnológica da Diretoria de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	06/02/2024 a 06/02/2025	202106000280466 202112000310065

ÓRGÃO EMITENTE:

Razão Social:	TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIAS	**CNPJ:**	02.292.266/0001-80
Endereço:	Av. Assis Chateaubriand, nº 195, Setor Oeste, CEP 74.130-012. Goiânia-GO.		

EMPRESA CONTRATADA:

Razão Social:	GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S/A	**CNPJ:**	12.130.013/0001-64
Endereço:	Av. Yojiro Takaoa, nº 4384, cj. 1010, 10° andar, Alphaville, Santana de Parnaíba/SP, CEP 06.541-038		

ITENS CONTRATADOS:

Item	Descrição	Tipo	Qtde Contratada
1	Serviços de suporte às equipes de gestão tecnológica da Diretoria de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	UST	250.000

Atestamos que os serviços têm sido prestados em conformidade com as especificações exigidas no Edital e nos termos contratuais, não constando, em nossos registros, nada que desabone a Contratada comercialmente ou tecnicamente.

A descrição detalhada dos serviços prestados será indicada no Anexo I deste Atestado de Capacidade Técnica.

GESTOR / FISCAL DO CONTRATO:

Valdemar Ribeiro da Silva Junior
Diretor da Divisão de Suporte a Serviços de TI
vrsjunior@tjgo.jus.br

(datado e assinado digitalmente)

Assinado digitalmente por: VALDEMAR RIBEIRO DA SILVA JÚNIOR, ANALISTA JUDICIÁRIO, em 06/08/2024 às 17:10.
Para validar este documento informe o código 904498457699 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

ANEXO I DO ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA – NCA 009/2024

11.14. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA		
11.14.5. Quanto à qualificação técnica, características e prazos exigidos, e de modo a cumprir os requisitos mínimos, a empresa deverá apresentar atestado(s) que comprove(m) já ter prestado:	Vigência	07/02/2022 a 06/02/2024
	Prazo	24 meses

I. Serviços de Provimento de Central de Serviços (Help Desk ou Service Desk) com regime de atendimento remoto e presencial, para um único ambiente de TIC, contemplando no mínimo as seguintes quantidades: **Atendimento remoto e/ou presencial de no mínimo a 5.000 (cinco mil) usuários,** referente a 25% dos usuários cadastrados no Active Directory corporativo)	Help Desk ou Service Desk	✓
	regime de atendimento remoto e presencial	✓
	no mínimo a 5.000 (cinco mil) usuários	✓

II. Atendimento de, **no mínimo, 20.000 (vinte mil) chamados em um período de 12 (doze) meses**, referente a 35% dos chamados atendidos pela CONTRANTANTE nos últimos 12 meses;	Atendimento de, no mínimo, 20.000 (vinte mil) chamados	✓
	um período de 12 (doze) meses	✓

III. Serviços de monitoramento e provimento de NOC (Network Operation Center, ou serviços de monitoramento de redes), com operação das ferramentas em regime de 24x7 (24 horas do dia, em todos os 7 dias da semana), utilizando soluções de monitoramento de infraestrutura de serviços de TI;	Monitoramento e	✓
	provimento **de NOC**	
	com operação das ferramentas em regime de 24x7	✓
	utilizando soluções de monitoramento de infraestrutura de serviços de TI	✓

IV. Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de AntiSpam em um mesmo contrato, para no mínimo, **4.000 (quatro mil) usuários** ou estações de trabalho, o que representa 20% da quantidade usuários de e-mail registrados na solução da CONTRATANTE;	administração	✓
	configuração	
	e manutenção de **solução de AntiSpam** em um mesmo contrato	✓
	para no mínimo, **4.000 (quatro mil) usuários** ou estações de trabalho	✓

V. **Serviços de implementação de gestão automatizada de evidências e acordos de nível, contemplando a medição dos acordos de níveis de serviço (SLA) para os chamados realizados, automação do processo com geração automática de relatório de fechamento mensal dos atestes dos serviços e faturamento, seguindo as melhores práticas do ITIL.** O relatório deve conter pelos menos as seguintes informações: Cálculos dos SLAs evidenciando o não cumprimento quando houver, resultados operacionais, dashboards com indicadores da operação, controle de disponibilidade realizado pelo NOC, controle de itens do parque ativo de TIC.	Serviços de implementação de gestão automatizada de evidências e acordos de nível	✓
	contemplando a medição dos acordos de níveis de serviço (SLA) para os chamados realizados	✓
	automação do processo com geração automática de relatório de fechamento mensal dos atestes dos serviços e faturamento, seguindo as melhores práticas do ITIL	✓

VI. Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk (ferramenta ITSM) com fundamentos ITIL v3 ou 4 certificada pela Pink Verify em pelo menos 18 processos e com pelo menos 5 (cinco) de 7 (sete) práticas implantadas: a) Gerenciamento de Requisição de Serviço (Service Request Management); b) Gerenciamento de Incidentes (Incident Management); c) Gerenciamento de Mudança (Change Management); d) Gerenciamento de Problemas (Problem Management); e) Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management); f) Gerenciamento de Ativo de TI (IT Asset Management); g) Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management).	Serviços de atendimento utilizando **ITSM**	✓
	com fundamentos ITIL v3 ou 4 **certificada pela Pink Verify** em pelo menos 18 processos	✓
	Gerenciamento de Requisição de Serviço (Service Request Management);	✓
	Gerenciamento de Incidentes (Incident Management);	✓
	Gerenciamento de Mudança (Change Management);	✓
	Gerenciamento de Problemas (Problem Management);	✓
	Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management);	✓
	Gerenciamento de Ativo de TI (IT Asset Management);	
	Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management).	✓

VII. Experiência na execução de monitoramento de serviços de rede usando a ferramenta **Zabbix, com mínimo 600 (seiscentos) componentes monitorados**, o que representa 30% do quantitativo da CONTRATANTE;	Experiência na execução de monitoramento de serviços de rede	✓
	usando a ferramenta Zabbix	✓
	com mínimo 600 (seiscentos) componentes monitorados	✓

VIII. Serviços de **instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de Segurança de Perímetro**, em alta disponibilidade, **com no mínimo as funcionalidades de IDS/IPS e Filtro de Conteúdo Web e solução de proxy** e em um mesmo contrato, para no mínimo, **4.000 (quatro mil) usuários ou estações de trabalho**, o que representa 20% da quantidade usuários registrados no Active Directory da CONTRATANTE;	instalação	
	configuração	✓
	administração	✓
	sustentação	✓
	monitoramento	✓
	e operação de soluções de Segurança de Perímetro	✓
	em alta disponibilidade	✓

Assinado digitalmente por: VALDEMAR RIBEIRO DA SILVA JÚNIOR, ANALISTA JUDICIÁRIO, em 06/08/2024 às 17:10.
Para validar este documento informe o código 904498457699 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

	com no mínimo as funcionalidades de IDS/IPS	✓
	e Filtro de Conteúdo Web	✓
	solução de proxy e em um mesmo contrato	
	para no mínimo, 4.000 (quatro mil) usuários ou estações de trabalho	✓

IX. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços de infraestrutura Microsoft **(Active Directory, DHCP, DNS)**	instalação	✓
	configuração	✓
	gerenciamento	✓
	e sustentação de serviços de infraestrutura Microsoft	✓
	Active Directory	✓
	DHCP	✓
	DNS	✓

X. **Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de correio eletrônico Microsoft Exchange 2013 ou superior em alta disponibilidade com mais de 4.000 (cinco mil) caixas postais**, o que representa 20% da quantidade usuários de e-mail registrados na solução da CONTRATANTE;	administração	
	configuração	
	e manutenção de solução de correio eletrônico Microsoft Exchange 2013 ou superior	
	com mais de 4.000 (cinco mil) caixas postais	

XI. Serviços de administração, configuração em manutenção de Servidores de Aplicação (BIND, JBoss/WildFly, Apache, TomCat, Nginx etc.) baseados no Sistema Operacional Linux, em ambiente de, no **mínimo, 300 (trezentos) servidores**, o que representa 18% da quantidade de servidores de Aplicação com Sistema Operacional Linux da CONTRATANTE	administração	✓
	configuração em manutenção de Servidores de Aplicação	✓
	(BIND, JBoss/WildFly, Apache, TomCat, Nginx etc.)	✓
	baseados no Sistema Operacional Linux,	✓
	em ambiente de, no mínimo, 300 (trezentos) servidores	✓

XII. Serviço de administração, configuração e manutenção em SGBD (Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados) Oracle 11g (ou superior), MySQL, Postgres e Microsoft SQL Server 2012 (ou superior), com a aplicação de mecanismos de alta disponibilidade e de tolerância a falhas para, pelo menos, os SGBDs Oracle e Postgres;	administração	✓
	configuração	✓
	manutenção em SGBD	✓
	Oracle 11g (ou superior)com a aplicação de mecanismos de alta disponibilidade e de tolerância a falhas	✓
	MySQL	
	Postgres com a aplicação de mecanismos de alta disponibilidade e de tolerância a falhas	
	Microsoft SQL Server 2012 (ou superior)	

XIII. Serviço de criação e manutenção de políticas de backup e restore de segurança, bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de solução de backup, **com no mínimo 800 (oitocentos) TB**, o que representa 20% da volumetria de repositório de armazenamento de backup da CONTRATANTE.	Serviço de criação e manutenção de políticas de backup	✓
	restore de segurança	✓
	instalação	✓
	configuração	✓
	administração	✓
	sustentação	✓
	monitoramento	✓
	e operação de solução de backup,	✓
	com no mínimo 800 (oitocentos) TB	✓

XIV. Serviços em ambiente de TIC com a utilização de containers e orquestradores de containers (kubernetes, openshift ou equivalentes) com a finalidade de integração entre as equipes de desenvolvimento de softwares, operações de apoio envolvidas, além da adoção de processos automatizados para gestão de aplicações com base em rotinas de entrega contínua;	Serviços em ambiente de TIC com a utilização de containers e orquestradores de containers	✓
	(kubernetes, openshift ou equivalentes)	✓
	com a finalidade de integração entre as equipes de desenvolvimento de softwares	✓
	operações de apoio envolvidas	✓
	além da adoção de processos automatizados para gestão de aplicações com base em rotinas de entrega contínua;	✓

Assinado digitalmente por: VALDEMAR RIBEIRO DA SILVA JÚNIOR, ANALISTA JUDICIÁRIO, em 06/08/2024 às 17:10.
Para validar este documento informe o código 904498457699 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

XV. Serviço de adminsitração, configuração e manutenção em solução de gerenciamento de APIs (Wso2 ou equivalente)	administração	
	configuração	
	e manutenção em solução de gerenciamento de APIs ((Wso2 ou equivalente))	

XVI. Experiência na execução de serviços de gerenciamento e orquestração de servidores virtualizados utilizando as ferramentas VMware VCenter e Vsphere, com no mínimo, 1.000 (mil) máquinas virtuais, o que representa 25 % do quantitativo de máquinas virtuais no Data Center da CONTRATANTE;	Experiência na execução de serviços de gerenciamento	✓
	e orquestração de servidores virtualizados	✓
	utilizando as ferramentas Vmware	✓
	Vcenter	✓
	e Vsphere	✓
	com no mínimo, 1.000 (mil) máquinas virtuais	

XVII. Experiência na execução de serviços de Administração, configuração e sustentação a redes em ambiente computacional constituído de switches core e/ou spine/leaf em alta disponibilidade;	Administração	✓
	configuração	✓
	e sustentação a redes	✓
	em ambiente computacional constituído de switches core e/ou spine/leaf em alta disponibilidade	✓

XVIII. Suporte e configuração de pelo menos 1 (um) controlador wireless e, no mínimo, 100 (cem) Access Points (APs) com suporte aos padrões IEEE 802.11, o que representa 20% do quantitativo de APs da CONTRATANTE;	Suporte e configuração de pelo menos 1 (um) controlador wireless	✓
	no mínimo, 100 (cem) Access Points (APs) com suporte aos padrões IEEE 802.11	✓

XIX. Experiência na execução de serviços de Administração, configuração e sustentação de solução de entrega de aplicações (ADC), configurado em cluster de alta disponibilidade;	Experiência na execução de serviços de Administração	
	configuração	
	sustentação de solução de entrega de aplicações (ADC),	
	configurado em cluster de alta disponibilidade;	

XX. Experiência na execução de serviços administração de solução de segurança em alta disponibilidade, com atividades de administração, configuração e sustentação de: filtro de conteúdo Web; Sistema de Prevenção a Intrusão - IPS; acesso remoto e VPN do tipo IPSec/SSL; sistema de Balanceamento de Carga; firewall do tipo statefull baseado em hardware.	Experiência na execução de serviços administração de solução de segurança em alta disponibilidade	✓
	com atividades de administração	✓
	configuração	✓
	e sustentação de	✓
	filtro de conteúdo Web	✓
	Sistema de Prevenção a Intrusão - IPS	✓
	acesso remoto e VPN do tipo IPSec/SS	✓
	sistema de Balanceamento de Carga	✓
	firewall do tipo statefull baseado em hardware.	✓

XXI. Experiência na Administração, configuração e sustentação de serviços baseados em Nuvem (Infrastructure as a Service - IaaS, Platform as a Service – PaaS ou Software as a Service – SaaS).	Administração	
	configuração	
	e sustentação de serviços baseados em Nuvem (Infrastructure as a Service - IaaS, Platform as a Service – PaaS ou Software as a Service - SaaS).	

XXII. Experiência na Administração, configuração e sustentação de Storage, em ambiente computacional constituído de SAN (Storage Área Network), NAS (Network Attached Storage) e Store de Objetos (Object Storage), composta por solução de armazenamento corporativa (storage) **com capacidade total mínima de armazenamento de 1.300 (mil e trezentos) TB**, o que representa 20% da volumetria total da CONTRATANTE;	Administração	
	configuração	
	e sustentação de Storage	✓
	em ambiente computacional constituído de SAN (Storage Área Network)	
	NAS (Network Attached Storage)	
	e Store de Objetos (Object Storage)	
	Composta por solução de armazenamento corporativa (storage) com capacidade total mínima de armazenamento de 1.300 (mil e trezentos) TB	✓

Assinado digitalmente por: VALDEMAR RIBEIRO DA SILVA JÚNIOR, ANALISTA JUDICIÁRIO, em 06/08/2024 às 17:10.
Para validar este documento informe o código 904498457699 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

XXIII. Serviços de suporte na área de infraestrutura com “acordo de nível de serviço” ou “nível mínimo de serviço”, garantindo nível de disponibilidade mensal de sistemas críticos não inferior a 98%;	Serviços de suporte na área de infraestrutura com “acordo de nível de serviço” ou “nível mínimo de serviço”	✓
	garantindo nível de disponibilidade mensal de sistemas críticos não inferior a 98%;	✓

XXIV. **Serviços técnicos de gerenciamento de projetos de pelo menos 1.200 (mil e duzentas) horas (ou métrica equivalente para trabalhos projetizados)**, utilizando metodologia de gerenciamento de projetos conforme o PMBOK 4 ou superior ou equivalente, o que representa 30% de horas previstas com base no quantitativo de perfil profissional de Gerente de Projeto definido para nesta contratação	Serviços técnicos de gerenciamento de projetos	
	de pelo menos 1.200 (mil e duzentas) horas (ou métrica equivalente para trabalhos projetizados	
	utilizando metodologia de gerenciamento de projetos conforme o PMBOK 4 ou superior ou equivalente	

Assinado digitalmente por: VALDEMAR RIBEIRO DA SILVA JÚNIOR, ANALISTA JUDICIÁRIO, em 06/08/2024 às 17:10.
Para validar este documento informe o código 904498457699 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

ASSINATURA(S) ELETRÔNICA(S)

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Para validar este documento informe o código 904498457699 no endereço https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento

Nº Processo PROAD: 202003000219920 (Evento nº 212)

VALDEMAR RIBEIRO DA SILVA JÚNIOR
ANALISTA JUDICIÁRIO
DIVISÃO DE SUPORTE A SERVIÇOS DE TI - DSSTI
Assinatura CONFIRMADA em 06/08/2024 às 17:10

SUZANO
PAPEL E CELULOSE

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Empresa Emitente

SUZANO PAPEL E CELULOSE S.A, inscrita no CNPJ, sob o nº 16.404.287/0033-32, localizada no Av. Brigadeiro Faria Lima nº 1355, 6º, 7° e 8º andar - Jardim Paulistano CEP: 01.452-919, doravante individualmente denominada "Suzano".

Razão Social da Contratada

Globalweb Outsourcing do Brasil LTDA, inscrita no CNPJ, sob o N.º 12.130.013/0001-64, com sede na Av. Dr. Yojiro Takaoka, 4.384 - 9º Andar, sala 910, Centro de Apoio I - Shopping Service - Alphaville - Santana de Parnaíba/SP, doravante individualmente denominada "**Globalweb**".

Dados do Contrato

- **Número do Contrato:** 202116
- **Vigência do Contrato: 36 meses - 02/01/2016 a 01/01/2019**
- **Objeto:** Serviços de Service Desk, Field Service, GlobalCare, Operações, SAP Basis e Banco de Dados para a Suzano Papel e Celulose.

Descrição:

Atendimento/suporte à base de 11.000 (onze mil) usuários, colaboradores e terceiros.

A média de atendimento de chamados é superior a 70.000 chamados a cada período de 12 meses. O número de chamados atendidos entre 01/02/2017 a 01/02/2018 foi de 74.938.

O número de horas de atendimento e suporte, a cada período de 12 meses totaliza aproximadamente 60.000 horas.

Atendimento/suporte à base de 5.000 (cinco mil) estações de trabalho/microcomputadores ou outros equipamentos similares de TI.

Administração de soluções de segurança, incluindo ferramenta de antimalware e filtro de conteúdo WEB para base de 5.000 (cinco mil) estações de trabalho/microcomputadores com mais de 1920 horas de atuação.

Atendimento, suporte e sustentação de serviços de Correio Eletrônico (e-mail) com aproximadamente 11 mil contas ativas.

Prestação de serviços de atendimento a usuários, através de *Service Desk;*

Prestação de serviços de utilizando Base de Conhecimento de TI para resolução de incidentes e requisições de serviço, além da atualização e criação de novos procedimentos, com mais de 500 procedimentos existentes atualmente.

Serviço de atendimento a usuários através de suporte remoto e presencial;

SUZANO
PAPEL E CELULOSE

Atendimento a usuários utilizando balcão de auto-atendimento, fornecido pelo prestador, que possibilite a abertura e tratativa dos chamados no local, com analistas e técnicos in-loco, apoiando na solução e dúvidas dos usuários, bem como troca de insumos de TI (mouse, teclado, etc), além de atendimento a dispositivos mobile;

Planejamento e execução de ações de divulgação interna dos serviços de TI, através da confecção de logotipo personalizado, peças de comunicação como panfletos, fundos de tela, folders, etc.

Serviço de Operação atuando na monitoração do ambiente, transportes de requests SAP e procedimentos técnicos de segundo nível em regime 24x7.

Serviço de Sustentação de SAP Basis e Banco de dados ao ambiente SAP em diversos produtos como SAP ECC, R/3, 80, BW, GRC-NFe, GRC-AC, Portal, PI, PO, CRM, Solution Manager, SAPWeb0ispatcher, Knoa, Screen Personas, Fiori e SAP HANA.

Participação na implantação e gestão dos seguintes componentes segundo recomendações do ITIL:

- ./ **Função Service Desk (Central de Serviços);**
- ./ **Processo de Gerenciamento de Incidentes;**
- ./ **Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços;**
- ./ **Processo de Gerenciamento de Problemas.**

Reconhecemos que os produtos foram entregues com qualidade, profissionalismo, dentro dos prazos requeridos e cronogramas pactuados, não constando, portanto em nossos arquivos, nada que os desabone.

São Paulo, 15 de março de 2018.

Rogério Rodrigues de Sousa
Coordenador de TI
rrsouza@suzano.com.br
Telefone: (11) 3503-9508

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2564

SUZANO
PAPEL E CELULOSE

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Empresa Emitente

SUZANO PAPEL E CELULOSE S.A, inscrita no CNPJ, sob o nº 16.404.287/0033-32, localizada no Av. Brigadeiro Faria Lima nº 1355, 6º, 7° e 8º andar - Jardim Paulistano CEP: 01.452-919, doravante individualmente denominada "Suzano".

Razão Social da Contratada

Globalweb Outsourcing do Brasil LTDA, inscrita no CNPJ, sob o N.º 12.130.013/0001-64, com sede na Av. Dr. Yojiro Takaoka, 4.384 - 9º Andar, sala 910, Centro de Apoio I - Shopping Service - Alphaville - Santana de Parnaíba/SP, doravante individualmente denominada "**Globalweb**".

Dados do Contrato

- **Número do Contrato:** 202116
- **Vigência do Contrato: 36 meses - 02/01/2016 a 01/01/2019**
- **Objeto:** Serviços de Service Desk, Field Service, GlobalCare, Operações, SAP Basis e Banco de Dados para a Suzano Papel e Celulose.

Descrição:

Atendimento/suporte à base de 11.000 (onze mil) usuários, colaboradores e terceiros.

A média de atendimento de chamados é superior a 70.000 chamados a cada período de 12 meses. O número de chamados atendidos entre 01/02/2017 a 01/02/2018 foi de 74.938.

O número de horas de atendimento e suporte, a cada período de 12 meses totaliza aproximadamente 60.000 horas.

Atendimento/suporte à base de 5.000 (cinco mil) estações de trabalho/microcomputadores ou outros equipamentos similares de TI.

Administração de soluções de segurança, incluindo ferramenta de antimalware e filtro de conteúdo WEB para base de 5.000 (cinco mil) estações de trabalho/microcomputadores com mais de 1920 horas de atuação.

Atendimento, suporte e sustentação de serviços de Correio Eletrônico (e-mail) com aproximadamente 11 mil contas ativas.

Prestação de serviços de atendimento a usuários, através de *Service Desk;*

Prestação de serviços de utilizando Base de Conhecimento de TI para resolução de incidentes e requisições de serviço, além da atualização e criação de novos procedimentos, com mais de 500 procedimentos existentes atualmente.

Serviço de atendimento a usuários através de suporte remoto e presencial;

SUZANO
PAPEL E CELULOSE

Atendimento a usuários utilizando balcão de auto-atendimento, fornecido pelo prestador, que possibilite a abertura e tratativa dos chamados no local, com analistas e técnicos in-loco, apoiando na solução e dúvidas dos usuários, bem como troca de insumos de TI (mouse, teclado, etc), além de atendimento a dispositivos mobile;

Planejamento e execução de ações de divulgação interna dos serviços de TI, através da confecção de logotipo personalizado, peças de comunicação como panfletos, fundos de tela, folders, etc.

Serviço de Operação atuando na monitoração do ambiente, transportes de requests SAP e procedimentos técnicos de segundo nível em regime 24x7.

Serviço de Sustentação de SAP Basis e Banco de dados ao ambiente SAP em diversos produtos como SAP ECC, R/3, 80, BW, GRC-NFe, GRC-AC, Portal, PI, PO, CRM, Solution Manager, SAPWeb0ispatcher, Knoa, Screen Personas, Fiori e SAP HANA.

Participação na implantação e gestão dos seguintes componentes segundo recomendações do ITIL:

- ./ **Função Service Desk (Central de Serviços);**
- ./ **Processo de Gerenciamento de Incidentes;**
- ./ **Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços;**
- ./ **Processo de Gerenciamento de Problemas.**

Reconhecemos que os produtos foram entregues com qualidade, profissionalismo, dentro dos prazos requeridos e cronogramas pactuados, não constando, portanto em nossos arquivos, nada que os desabone.

São Paulo, 15 de março de 2018.

Rogério Rodrigues de Sousa
Coordenador de TI
rrsouza@suzano.com.br
Telefone: (11) 3503-9508

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2566

SUZANO
PAPEL E CELULOSE

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Empresa Emitente

SUZANO PAPEL E CELULOSE S.A, inscrita no CNPJ, sob o nº 16.404.287/0033-32, localizada no Av. Brigadeiro Faria Lima nº 1355, 6º, 7º e 8º andar – Jardim Paulistano CEP: 01.452-919, doravante individualmente denominada "Suzano".

Razão Social da Contratada

Globalweb Outsourcing do Brasil LTDA, inscrita no CNPJ, sob o N.º 12.130.013/0001-64, com sede à Av. Dr. Yojiro Takaoka, 4.384 – 9º Andar, sala 910, Centro de Apoio I - Shopping Service – Alphaville - Santana de Parnaíba/SP, doravante individualmente denominada "**Globalweb**".

Dados do Contrato

- **Número do Contrato:** 202116
- **Vigência do Contrato: 36 meses – 02/01/2016 a 01/01/2019**
- **Objeto:** Serviços de Service Desk, Field Service, GlobalCare, Operações, SAP Basis e Banco de Dados para a Suzano Papel e Celulose conforme melhores práticas do ITIL em conformidade com os processos e normas ISO 20.000:2011 de gerenciamento de serviços de TI;

Descrição:

Atendimento/suporte à base de 11.000 (onze mil) usuários, colaboradores e terceiros.

Atendimento/suporte à base de 5.000 (cinco mil) estações de trabalho/microcomputadores ou outros equipamentos similares de TI.

Atendimento/suporte à uma volumetria média de 15.000 (quinze mil) incidentes mês.

Administração de soluções de segurança, incluindo ferramenta de antimalware e filtro de conteúdo WEB para base de 5.000 (cinco mil) estações de trabalho/microcomputadores com mais de 1920 horas de atuação.

Prestação de serviços de atendimento a usuários, através de Service Desk localizado nas instalações da Globalweb.

Utilização de solução de URA em SAAS com suporte a gravação, utilizando serviços cognitivos com analise preditiva com machine learning com conversão de chamados (texto) para fala e vice versa utilizando linguagem Natural e análise de contexto/sentimento através de agentes virtuais (Bots), com suporte à Omini-Channel e suporte a CTI, integrado à ferramenta de ITSM SaaS WEB ServiceNow,

Implementação de auto-atendimento através de agente virtual para reset de senhas do Active Directory e do SAP;

Prestação de serviços de utilizando Base de Conhecimento de TI para resolução de incidentes e requisições de serviço, além da atualização e criação de novos procedimentos, com mais de 500 procedimentos existentes atualmente.

Prestação de serviços de atendimento remoto por meio de central telefônica e também atendimento/suporte local, em 6 fábricas e 70 escritórios distribuídos por mais de 40 cidades, em 17 estados da federação. Além de 5 escritórios internacionais, localizados na Ásia, Europa e América do Norte.

Atendimento a usuários utilizando balcão de auto-atendimento, fornecido pelo prestador, que possibilite a abertura e tratativa dos chamados no local, com analistas e técnicos in-loco, apoiando na solução e dúvidas dos usuários, bem como troca de insumos de TI (mouse, teclado, etc), além de atendimento a dispositivos mobile;

Planejamento e execução de ações de divulgação interna dos serviços de TI, através da confecção de logotipo personalizado, peças de comunicação como panfletos, fundos de tela, folders, etc.

Serviço de Operação atuando na monitoração do ambiente, transportes de requests SAP e procedimentos técnicos de segundo nível em regime 24x7.

Serviço de Sustentação de SAP Basis e Banco de dados ao ambiente SAP em diversos produtos como SAP ECC , R/3, BO, BW, GRC-NFe, GRC-AC, Portal, PI, PO, CRM, Solution Manager, SAPWebDispatcher, Knoa, Screen Personas, Fiori e SAP HANA.

Participação na implantação e gestão dos seguintes componentes seguindo recomendações do ITIL:

- ✓ **Função Service Desk (Central de Serviços);**
- ✓ **Processo de Gerenciamento de Incidentes;**
- ✓ **Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços;**
- ✓ **Processo de Gerenciamento de Mudanças;**
- ✓ **Processo de Gerenciamento de Conhecimento;**

SUZANO
PAPEL E CELULOSE

✓ **Processo de Gerenciamento de Problemas.**

Reconhecemos que os produtos foram entregues com qualidade, profissionalismo, dentro dos prazos requeridos e cronogramas pactuados, não constando, portanto em nossos arquivos, nada que os desabone.

São Paulo, 02 de Fevereiro de 2020.

Rogério Rodrigues de Sousa
Coordenador de TI
rrsousa@suzano.com.br
Telefone: (11) 3503-9508

SUZANO
PAPEL E CELULOSE

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Empresa Emitente

SUZANO PAPEL E CELULOSE S.A, inscrita no CNPJ, sob o nº 16.404.287/0033-32, localizada no Av. Brigadeiro Faria Lima nº 1355, 6º, 7º e 8º andar – Jardim Paulistano CEP: 01.452-919, doravante individualmente denominada "Suzano".

Razão Social da Contratada

Globalweb Outsourcing do Brasil LTDA, inscrita no CNPJ, sob o N.º 12.130.013/0001-64, com sede à Av. Dr. Yojiro Takaoka, 4.384 – 9º Andar, sala 910, Centro de Apoio I - Shopping Service – Alphaville - Santana de Parnaíba/SP, doravante individualmente denominada "**Globalweb**".

Dados do Contrato

- **Número do Contrato:** 202116
- **Vigência do Contrato: 36 meses – 02/01/2016 a 01/01/2019**
- **Objeto:** Serviços de Service Desk, Field Service, GlobalCare, Operações, SAP Basis e Banco de Dados para a Suzano Papel e Celulose conforme melhores práticas do ITIL em conformidade com os processos e normas ISO 20.000:2011 de gerenciamento de serviços de TI;

Descrição:

Atendimento/suporte à base de 11.000 (onze mil) usuários, colaboradores e terceiros.

Atendimento/suporte à base de 5.000 (cinco mil) estações de trabalho/microcomputadores ou outros equipamentos similares de TI.

Atendimento/suporte à uma volumetria média de 15.000 (quinze mil) incidentes mês.

Administração de soluções de segurança, incluindo ferramenta de antimalware e filtro de conteúdo WEB para base de 5.000 (cinco mil) estações de trabalho/microcomputadores com mais de 1920 horas de atuação.

Prestação de serviços de atendimento a usuários, através de Service Desk localizado nas instalações da Globalweb.

Utilização de solução de URA em SAAS com suporte a gravação, utilizando serviços cognitivos com analise preditiva com machine learning com conversão de chamados (texto) para fala e vice versa utilizando linguagem Natural e análise de contexto/sentimento através de agentes virtuais (Bots), com suporte à Omini-Channel e suporte a CTI, integrado à ferramenta de ITSM SaaS WEB ServiceNow,

Implementação de auto-atendimento através de agente virtual para reset de senhas do Active Directory e do SAP;

Prestação de serviços de utilizando Base de Conhecimento de TI para resolução de incidentes e requisições de serviço, além da atualização e criação de novos procedimentos, com mais de 500 procedimentos existentes atualmente.

Prestação de serviços de atendimento remoto por meio de central telefônica e também atendimento/suporte local, em 6 fábricas e 70 escritórios distribuídos por mais de 40 cidades, em 17 estados da federação. Além de 5 escritórios internacionais, localizados na Ásia, Europa e América do Norte.

Atendimento a usuários utilizando balcão de auto-atendimento, fornecido pelo prestador, que possibilite a abertura e tratativa dos chamados no local, com analistas e técnicos in-loco, apoiando na solução e dúvidas dos usuários, bem como troca de insumos de TI (mouse, teclado, etc), além de atendimento a dispositivos mobile;

Planejamento e execução de ações de divulgação interna dos serviços de TI, através da confecção de logotipo personalizado, peças de comunicação como panfletos, fundos de tela, folders, etc.

Serviço de Operação atuando na monitoração do ambiente, transportes de requests SAP e procedimentos técnicos de segundo nível em regime 24x7.

Serviço de Sustentação de SAP Basis e Banco de dados ao ambiente SAP em diversos produtos como SAP ECC , R/3, BO, BW, GRC-NFe, GRC-AC, Portal, PI, PO, CRM, Solution Manager, SAPWebDispatcher, Knoa, Screen Personas, Fiori e SAP HANA.

Participação na implantação e gestão dos seguintes componentes seguindo recomendações do ITIL:

- ✓ **Função Service Desk (Central de Serviços);**
- ✓ **Processo de Gerenciamento de Incidentes;**
- ✓ **Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços;**
- ✓ **Processo de Gerenciamento de Mudanças;**
- ✓ **Processo de Gerenciamento de Conhecimento;**

SUZANO
PAPEL E CELULOSE

✓ **Processo de Gerenciamento de Problemas.**

Reconhecemos que os produtos foram entregues com qualidade, profissionalismo, dentro dos prazos requeridos e cronogramas pactuados, não constando, portanto em nossos arquivos, nada que os desabone.

São Paulo, 02 de Fevereiro de 2020.

Rogério Rodrigues de Sousa
Coordenador de TI
rrsousa@suzano.com.br
Telefone: (11) 3503-9508

SUZANO
PAPEL E CELULOSE

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Empresa Emitente

SUZANO PAPEL E CELULOSE S.A, inscrita no CNPJ, sob o nº 16.404.287/0033-32, localizada no Av. Brigadeiro Faria Lima nº 1355, 6º, 7º e 8º andar – Jardim Paulistano CEP: 01.452-919, doravante individualmente denominada "Suzano".

Razão Social da Contratada

Globalweb Outsourcing do Brasil LTDA, inscrita no CNPJ, sob o N.º 12.130.013/0001-64, com sede à Av. Dr. Yojiro Takaoka, 4.384 – 9º Andar, sala 910, Centro de Apoio I - Shopping Service – Alphaville - Santana de Parnaíba/SP, doravante individualmente denominada "**Globalweb**".

Dados do Contrato

- **Número do Contrato:** 202116
- **Vigência do Contrato: 36 meses – 02/01/2016 a 01/01/2019**
- **Objeto:** Serviços de Service Desk, Field Service, GlobalCare, Operações, SAP Basis e Banco de Dados para a Suzano Papel e Celulose.

Descrição:

Atendimento/suporte à base de 11.000 (onze mil) usuários, colaboradores e terceiros.

Atendimento/suporte à base de 5.000 (cinco mil) estações de trabalho/microcomputadores ou outros equipamentos similares de TI.

Atendimento/suporte à uma volumetria média de 7.000 (sete mil) incidentes mês.

Administração de soluções de segurança, incluindo ferramenta de antimalware e filtro de conteúdo WEB para base de 5.000 (cinco mil) estações de trabalho/microcomputadores com mais de 1920 horas de atuação.

Prestação de serviços de atendimento a usuários, através de Service Desk localizado nas instalações da Globalweb.

Utilização de solução de URA com suporte a gravação, auto-atendimento através de agentes virtuais, suporte à Omini-Channel e suporte a CTI, integrado à ferramenta de ITSM SaaS WEB ServiceNow.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2573

Implementação de auto-atendimento através de agente virtual para reset de senhas do Active Directory e do SAP;

Prestação de serviços de utilizando Base de Conhecimento de TI para resolução de incidentes e requisições de serviço, além da atualização e criação de novos procedimentos, com mais de 500 procedimentos existentes atualmente.

Prestação de serviços de atendimento remoto por meio de central telefônica e também atendimento/suporte local, em 6 fábricas e 70 escritórios distribuídos por mais de 40 cidades, em 17 estados da federação. Além de 5 escritórios internacionais, localizados na Ásia, Europa e América do Norte.

Atendimento a usuários utilizando balcão de auto-atendimento, fornecido pelo prestador, que possibilite a abertura e tratativa dos chamados no local, com analistas e técnicos in-loco, apoiando na solução e dúvidas dos usuários, bem como troca de insumos de TI (mouse, teclado, etc), além de atendimento a dispositivos mobile;

Planejamento e execução de ações de divulgação interna dos serviços de TI, através da confecção de logotipo personalizado, peças de comunicação como panfletos, fundos de tela, folders, etc.

Serviço de Operação atuando na monitoração do ambiente, transportes de requests SAP e procedimentos técnicos de segundo nível em regime 24x7.

Serviço de Sustentação de SAP Basis e Banco de dados ao ambiente SAP em diversos produtos como SAP ECC , R/3, BO, BW, GRC-NFe, GRC-AC, Portal, PI, PO, CRM, Solution Manager, SAPWebDispatcher, Knoa, Screen Personas, Fiori e SAP HANA.

Participação na implantação e gestão dos seguintes componentes seguindo recomendações do ITIL:

- ✓ **Função Service Desk (Central de Serviços);**
- ✓ **Processo de Gerenciamento de Incidentes;**
- ✓ **Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços;**
- ✓ **Processo de Gerenciamento de Mudanças;**
- ✓ **Processo de Gerenciamento de Conhecimento;**

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2575

14º TABELIÃO - VAMI
VANDERLEI TEODORO JA
ESCREVENTE AUTORI
SÃO PAULO - CA

SUZANO
PAPEL E CELULOSE

✓ **Processo de Gerenciamento de Problemas.**

Reconhecemos que os produtos foram entregues com qualidade, profissionalismo, dentro dos prazos requeridos e cronogramas pactuados, não constando, portanto em nossos arquivos, nada que os desabone.

São Paulo, 14 de Novembro de 2018.

Rogério Rodrigues de Souza
Coordenador de TI
rrsouza@suzano.com.br
Telefone: (11) 3503-9508

Vampré 14º Tabelião de Notas de São Paulo
Rua Antônio Bicudo, 64 | Pinheiros | CEP: 05418-010 | São Paulo/SP
Fone: (11) 3065 4500 | www.vampre.com.br

Reconheco por Semelhança a(s) firma(s) de:
ROGERIO RODRIGUES DE SOUZA
Sao Paulo, 12 de Agosto de 2019. Cod.Seg:39560190.10:38:08h
R$6,25 SELO(S) S11047AC0534431
Valido somente com selo de autenticidade

14º TABELIÃO - SÃO PAULO
VANDERLEI LEONE
111229
FIRMA 1
S11047AC0534431

SUZANO PAPEL E CELULOSE S.A.
O ESCRITÓRIO SÃO PAULO: Av. Brigadeiro Faria Lima, 1355 – do 5º ao 10º andares · Jardim Paulistano · CEP 01452-919 · São Paulo · SP · Brasil

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2577

SUZANO
PAPEL E CELULOSE

DECLARAÇÃO COMPLEMENTAR
ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins que a empresa Globalweb Outsourcing do Brasil S/A. estabelecida na Avenida Yojiro Takaoka, No. 4384, Conjunto 910, 9º Andar Ed. Shopping Service – Bairro Alphaville na Cidade de Santana de Parnaíba Estado de São Paulo Inscrita No CNPJ/MF sob o no 12.130.013/0001-64, prestou os serviços discriminados no atestado técnico referente ao contrato nº. 202116 assinado entre as partes em 02/01/2016, com vigência de 36 meses, devidamente atestados através das respectivas comprovações em anexo, em período concomitante e/ou sequencial, em condições técnicas e comerciais satisfatórias, nada constando em nossos registros que possa desabonar seu desempenho, com detalhamentos técnicos conforme abaixo, para fins de comprovação junto ao PREGÃO ELETRÔNICO Nº 098/LALI-7/UAMN/2018 – INFRAERO e onde mais se fizer necessário.

- Implantação, operação, manutenção e gerenciamento de Central de Serviços (Service Desk) para atendimento de primeiro e segundo níveis de suporte técnico de forma presencial e remota, seguindo políticas de segurança da informação e de níveis de serviço contratados, com base em melhores práticas do mercado através de processos de Gerenciamento de Serviços de TI aderentes a metodologia ITIL para gestão de requisições de serviços, incidentes, problemas, configuração, mudanças e liberação, incluindo ainda, a criação, automação de configurações e atualização de catálogo de serviços sistema de gestão de atendimentos em arquitetura web, como notificação automática das áreas responsáveis pelo tratamento e acompanhamento das demandas, interface web para o cliente com os indicadores de níveis de serviços de forma on-line, abrangendo ambiente com 11.000 (onze mil) usuários, e suporte e configuração de 5000 (cinco mil) estações de trabalho, entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Microsoft Windows;
- Prestação de serviços técnicos especializados, para Instalação e configuração de switches Ethernet, equipamentos para rede sem fio, em um ambiente tecnológico com mais de 5.000 pontos de dados;
- Prestação de serviços em administração, gerenciamento e suporte técnico centralizado para um ambiente tecnológico com mais de 5.000 pontos de dados, 40 redes virtuais (Vlans), topologia estrela, composto de switches nível 3;
- Prestação de serviços nas seguintes tecnologias: Antivírus similar a Trend Micro com gerenciamento centralizado; Proxy similar a Squid com integração ao Active Directory; Zabbix, similar a sistema de monitoramento Nagios; MS System Center em um ambiente tecnológico com 11.000 (onze mil) usuários de soluções de TI;
- Prestação de serviços de Atendimento, Suporte e Manutenção de Sistemas de Missão Crítica de Indústria.

Brasília, 17 de outubro de 2018.

140

Rogério Rodrigues de Souza
Coordenador de TI
rrsouza@suzano.com.br
Telefone: (11) 3503-9508


Vampré
14º Tabelião de Notas de São Paulo
Rua Antônio Bicudo, 64 | Pinheiros | CEP: 05418-010 | São Paulo/SP
Fone: (11)3065 4500 | www.vampre.com.br
Reconheco por Semelhanca a(s) firma(s) de:
ROGERIO RODRIGUES DE SOUZA
Sao Paulo, 12 de Agosto de 2019.
Seg:39560190.10:38:06h
R$6,25 SELO(S) S11047AC0534432
Valido somente com selo de autenticidade
14º TABELIÃO - VAMPRÉ
111229
FIRMA 1
S11047AC0534432

SUZANO
PAPEL E CELULOSE

DECLARAÇÃO COMPLEMENTAR
ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins que a empresa Globalweb Outsourcing do Brasil S/A. estabelecida na Avenida Yojiro Takaoka, No. 4384, Conjunto 910, 9º Andar Ed. Shopping Service – Bairro Alphaville na Cidade de Santana de Parnaíba Estado de São Paulo Inscrita No CNPJ/MF sob o no 12.130.013/0001-64, prestou os serviços discriminados no atestado técnico referente ao contrato nº. 202116 assinado entre as partes em 02/01/2016, com vigência de 36 meses, devidamente atestados através das respectivas comprovações em anexo, em período concomitante e/ou sequencial, em condições técnicas e comerciais satisfatórias, nada constando em nossos registros que possa desabonar seu desempenho, com detalhamentos técnicos conforme abaixo, para fins de comprovação junto ao PREGÃO ELETRÔNICO Nº 089/2018 do Tribunal Superor do Trabalho e onde mais se fizer necessário.

- Prestação de serviços continuados terceirizados de suporte técnico a soluções de TIC, executando a contento os serviços com o emprego de 10 **(dez)** técnicos de suporte técnico remoto e 24 (vinte e quatro) técnicos de suporte técnico presencial.

Brasília, 23 de outubro de 2018.

Rogério Rodrigues de Souza
Coordenador de TI
rrsouza@suzano.com.br
Telefone: (11) 3503-9508

Vampré 14º Tabelião de Notas de São Paulo
Rua Antônio Bicudo, 64 | Pinheiros | CEP: 05418-010 | São Paulo/SP
Fone: (11) 3065.4500 | www.vampre.com.br

Reconheço por Semelhança a(s) firma(s) de:
ROGERIO RODRIGUES DE SOUZA
São Paulo, 12 de Agosto de 2019. C.Seg:20570192-10:38:09h
R$6,25 SELO(S) S11047AC0534434 Válido somente com selo de autenticidade

14º TABELIÃO - VAMPRÉ
VANDERLEI TEODORO JANNEO
ESCREVENTE AUTORIZADO
SÃO PAULO CAPITAL
Colégio Notarial do Brasil
111229
FIRMA 1
S11047AC0534434

SUZANO
PAPEL E CELULOSE

DECLARAÇÃO COMPLEMENTAR
ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins que a empresa Globalweb Outsourcing do Brasil S/A. estabelecida na Avenida Yojiro Takaoka, No. 4384, Conjunto 910, 9º Andar Ed. Shopping Service – Bairro Alphaville na Cidade de Santana de Parnaíba Estado de São Paulo Inscrita No CNPJ/MF sob o no 12.130.013/0001-64, prestou os serviços discriminados no atestado técnico referente ao contrato nº. 202116 assinado entre as partes em 02/01/2016, com vigência de 36 meses, devidamente atestados através das respectivas comprovações em anexo, em período concomitante e/ou sequencial, em condições técnicas e comerciais satisfatórias, nada constando em nossos registros que possa desabonar seu desempenho, com detalhamentos técnicos conforme abaixo, para fins de comprovação junto ao Pregão Eletrônico no. 09/2018 do Ministério da Educação e onde mais se fizer necessário.

- Suporte Técnico ao usuário de TIC (2º. nível) com no mínimo 24 profissionais (postos de trabalho) dedicados diariamente a essa atividade.

- Desenho, instrumentalização, implementação e operacionalização de processo em solução de ITSM, utilizando os seguintes processos/função da biblioteca ITIL v3:
  - o Função Service Desk (Central de Serviços);
  - o Gerenciamento de Incidentes;
  - o Gerenciamento de Problemas;
  - o Cumprimento de Requisições;

- Serviços de automação de parque computacional com utilização da solução System Center Configuration Manager para uma base de 5000 (cinco mil) estações de trabalho e base de 11000 (onze mil) usuários, colaboradores e terceiros;

- Serviços de suporte em sistemas operacionais (IOS e Android) de dispositivos móveis, superior a 200 (duzentos) dispositivos;

- 2° nível (suporte local) para uma base de 5000 (cinco mil) estações de trabalho, incluindo serviços de instalação, configuração e suporte técnico em estações com ambiente Microsoft Windows 7 e Windows 10.

140

Brasília, 14 de setembro de 2018.

Rogério Rodrigues de Souza
Coordenador de TI
rrsouza@suzano.com.br
Telefone: (11) 3503-9508


Vamprê
14° Tabelião de Notas de São Paulo
Rua Antônio Bicudo, 64 | Pinheiros | CEP: 05418-010 | São Paulo/SP
Fone: 11 3065.4500 | www.vampre.com.br
Reconheco por Semelhança a(s) firma(s) de:
ROGERIO RODRIGUES DE SOUZA
Sao Paulo, 12 de Agosto de 2019. Cod.Seq:39560190.10:38:08h
R$6,25 SELO(S) S11047AC0534433
Válido somente com selo de autenticidade
14º TABELIÃO - VAMPRÉ
VANDERLEI TEODORO JANNEO
ESCREVENTE AUTORIZADO
Colégio Notarial do Brasil
Seção São Paulo
111229
FIRMA 1
S11047AC0534433

SUZANO
PAPEL E CELULOSE

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Empresa Emitente

SUZANO PAPEL E CELULOSE S.A, inscrita no CNPJ, sob o nº 16.404.287/0033-32, localizada no Av. Brigadeiro Faria Lima nº 1355, 6º, 7º e 8º andar – Jardim Paulistano CEP: 01.452-919, doravante individualmente denominada "Suzano".

Razão Social da Contratada

Globalweb Outsourcing do Brasil LTDA, inscrita no CNPJ, sob o N.º 12.130.013/0001-64, com sede à Av. Dr. Yojiro Takaoka, 4.384 – 9º Andar, sala 910, Centro de Apoio I - Shopping Service – Alphaville - Santana de Parnaíba/SP, doravante individualmente denominada "**Globalweb**".

Dados do Contrato

- **Número do Contrato:** 202116
- **Vigência do Contrato: 36 meses – 02/01/2016 a 01/01/2019**
- **Objeto:** Serviços de Service Desk, Field Service, GlobalCare, Operações, SAP Basis e Banco de Dados para a Suzano Papel e Celulose.

Descrição:

Atendimento/suporte à base de 11.000 (onze mil) usuários, colaboradores e terceiros.

Atendimento/suporte à base de 5.000 (cinco mil) estações de trabalho/microcomputadores ou outros equipamentos similares de TI.

Atendimento/suporte à uma volumetria média de 7.000 (sete mil) incidentes mês.

Administração de soluções de segurança, incluindo ferramenta de antimalware e filtro de conteúdo WEB para base de 5.000 (cinco mil) estações de trabalho/microcomputadores com mais de 1920 horas de atuação.

Prestação de serviços de atendimento a usuários, através de Service Desk localizado nas instalações da Globalweb.

Utilização de solução de URA com suporte a gravação, auto-atendimento através de agentes virtuais, suporte à Omini-Channel e suporte a CTI, integrado à ferramenta de ITSM SaaS WEB ServiceNow.

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2585

SUZANO
PAPEL E CELULOSE

Implementação de auto-atendimento através de agente virtual para reset de senhas do Active Directory e do SAP;

Prestação de serviços de utilizando Base de Conhecimento de TI para resolução de incidentes e requisições de serviço, além da atualização e criação de novos procedimentos, com mais de 500 procedimentos existentes atualmente.

Prestação de serviços de atendimento remoto por meio de central telefônica e também atendimento/suporte local, em 6 fábricas e 70 escritórios distribuídos por mais de 40 cidades, em 17 estados da federação. Além de 5 escritórios internacionais, localizados na Ásia, Europa e América do Norte.

Atendimento a usuários utilizando balcão de auto-atendimento, fornecido pelo prestador, que possibilite a abertura e tratativa dos chamados no local, com analistas e técnicos in-loco, apoiando na solução e dúvidas dos usuários, bem como troca de insumos de TI (mouse, teclado, etc), além de atendimento a dispositivos mobile;

Planejamento e execução de ações de divulgação interna dos serviços de TI, através da confecção de logotipo personalizado, peças de comunicação como panfletos, fundos de tela, folders, etc.

Serviço de Operação atuando na monitoração do ambiente, transportes de requests SAP e procedimentos técnicos de segundo nível em regime 24x7.

Serviço de Sustentação de SAP Basis e Banco de dados ao ambiente SAP em diversos produtos como SAP ECC , R/3, BO, BW, GRC-NFe, GRC-AC, Portal, PI, PO, CRM, Solution Manager, SAPWebDispatcher, Knoa, Screen Personas, Fiori e SAP HANA.

Participação na implantação e gestão dos seguintes componentes seguindo recomendações do ITIL:

- ✓ **Função Service Desk (Central de Serviços);**
- ✓ **Processo de Gerenciamento de Incidentes;**
- ✓ **Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços;**
- ✓ **Processo de Gerenciamento de Mudanças;**
- ✓ **Processo de Gerenciamento de Conhecimento;**

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2587

14º TABELIÃO - VAMI
VANDERLEI TEODORO JÁ
ESCREVENTE AUTORI
SÃO PAULO - CA

SUZANO
PAPEL E CELULOSE

✓ **Processo de Gerenciamento de Problemas.**

Reconhecemos que os produtos foram entregues com qualidade, profissionalismo, dentro dos prazos requeridos e cronogramas pactuados, não constando, portanto em nossos arquivos, nada que os desabone.

São Paulo, 14 de Novembro de 2018.

Rogério Rodrigues de Souza
Coordenador de TI
rrsouza@suzano.com.br
Telefone: (11) 3503-9508

14º Tabelião de Notas de São Paulo
Rua Antônio Bicudo, 64 | Pinheiros | CEP: 05418-010 | São Paulo/SP
Fone: (11) 5065.4500 | www.vampre.com.br
Reconheco por Semelhança a(s) firma(s) de:
ROGERIO RODRIGUES DE SOUZA
São Paulo, 12 de Agosto de 2019. Cod:39560190.10:38:08h
R$6,25 SELO(S) S11047AC0534431
Válido somente com selo de autenticidade

14º TABELIÃO VANDERLEI TEODORO
111229
FIRMA 1
S11047AC0534431

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2589

SUZANO
PAPEL E CELULOSE

DECLARAÇÃO COMPLEMENTAR
ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins que a empresa Globalweb Outsourcing do Brasil S/A. estabelecida na Avenida Yojiro Takaoka, No. 4384, Conjunto 910, 9º Andar Ed. Shopping Service – Bairro Alphaville na Cidade de Santana de Parnaíba Estado de São Paulo Inscrita No CNPJ/MF sob o no 12.130.013/0001-64, prestou os serviços discriminados no atestado técnico referente ao contrato nº. 202116 assinado entre as partes em 02/01/2016, com vigência de 36 meses, devidamente atestados através das respectivas comprovações em anexo, em período concomitante e/ou sequencial, em condições técnicas e comerciais satisfatórias, nada constando em nossos registros que possa desabonar seu desempenho, com detalhamentos técnicos conforme abaixo, para fins de comprovação junto ao PREGÃO ELETRÔNICO Nº 098/LALI-7/UAMN/2018 – INFRAERO e onde mais se fizer necessário.

- Implantação, operação, manutenção e gerenciamento de Central de Serviços (Service Desk) para atendimento de primeiro e segundo níveis de suporte técnico de forma presencial e remota, seguindo políticas de segurança da informação e de níveis de serviço contratados, com base em melhores práticas do mercado através de processos de Gerenciamento de Serviços de TI aderentes a metodologia ITIL para gestão de requisições de serviços, incidentes, problemas, configuração, mudanças e liberação, incluindo ainda, a criação, automação de configurações e atualização de catálogo de serviços sistema de gestão de atendimentos em arquitetura web, como notificação automática das áreas responsáveis pelo tratamento e acompanhamento das demandas, interface web para o cliente com os indicadores de níveis de serviços de forma on-line, abrangendo ambiente com 11.000 (onze mil) usuários, e suporte e configuração de 5000 (cinco mil) estações de trabalho, entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Microsoft Windows;
- Prestação de serviços técnicos especializados, para Instalação e configuração de switches Ethernet, equipamentos para rede sem fio, em um ambiente tecnológico com mais de 5.000 pontos de dados;
- Prestação de serviços em administração, gerenciamento e suporte técnico centralizado para um ambiente tecnológico com mais de 5.000 pontos de dados, 40 redes virtuais (Vlans), topologia estrela, composto de switches nível 3;
- Prestação de serviços nas seguintes tecnologias: Antivírus similar a Trend Micro com gerenciamento centralizado; Proxy similar a Squid com integração ao Active Directory; Zabbix, similar a sistema de monitoramento Nagios; MS System Center em um ambiente tecnológico com 11.000 (onze mil) usuários de soluções de TI;
- Prestação de serviços de Atendimento, Suporte e Manutenção de Sistemas de Missão Crítica de Indústria.

Brasília, 17 de outubro de 2018.

149

Rogério Rodrigues de Souza
Coordenador de TI
rrsouza@suzano.com.br
Telefone: (11) 3503-9508


Vampré
14º Tabelião de Notas de São Paulo
Rua Antônio Bicudo, 64 | Pinheiros | CEP: 05418-010 | São Paulo/SP
Fone: (11)3065.4500 | www.vampre.com.br
Reconheço por Semelhança a(s) firma(s) de:
ROGERIO RODRIGUES DE SOUZA
São Paulo, 12 de Agosto de 2019. | Seq:39560190. 10:38:08h
R$6,25 SELO(S) S11047AC0534432
Valido somente com selo de autenticidade
14º TABELIÃO - VAMPRÉ
VANDERLEI TEODORO JANNEO
ESCREVENTE AUTORIZADO
111229
FIRMA 1
S11047AC0534432

SUZANO
PAPEL E CELULOSE

DECLARAÇÃO COMPLEMENTAR
ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins que a empresa Globalweb Outsourcing do Brasil S/A. estabelecida na Avenida Yojiro Takaoka, No. 4384, Conjunto 910, 9º Andar Ed. Shopping Service – Bairro Alphaville na Cidade de Santana de Parnaíba Estado de São Paulo Inscrita No CNPJ/MF sob o no 12.130.013/0001-64, prestou os serviços discriminados no atestado técnico referente ao contrato nº. 202116 assinado entre as partes em 02/01/2016, com vigência de 36 meses, devidamente atestados através das respectivas comprovações em anexo, em período concomitante e/ou sequencial, em condições técnicas e comerciais satisfatórias, nada constando em nossos registros que possa desabonar seu desempenho, com detalhamentos técnicos conforme abaixo, para fins de comprovação junto ao PREGÃO ELETRÔNICO Nº 089/2018 do Tribunal Superor do Trabalho e onde mais se fizer necessário.

- Prestação de serviços continuados terceirizados de suporte técnico a soluções de TIC, executando a contento os serviços com o emprego de 10 **(dez)** técnicos de suporte técnico remoto e 24 (vinte e quatro) técnicos de suporte técnico presencial.

Brasília, 23 de outubro de 2018.

149

Rogério Rodrigues de Souza
Coordenador de TI
rrsouza@suzano.com.br
Telefone: (11) 3503-9508

Vampré
14º Tabelião de Notas de São Paulo
Rua Antônio Bicudo, 64 | Pinheiros | CEP: 05418-010 | São Paulo/SP
Fone: (11) 3065.4500 | www.vampre.com.br
Reconheco por Semelhanca a(s) firma(s) de:
ROGERIO RODRIGUES DE SOUZA
Sao Paulo, 12 de Agosto de 2019. C.Seg:2957/0192.10:38:09h
R$6,25 SELO(S) S11047AC0534434
Válido somente com selo de autenticidade

14º TABELIÃO - VAMPRÉ
VANDERLEI TEODORO JANNEO
ESCREVENTE AUTORIZADO
SÃO PAULO - CAPITAL
Colégio Notarial do Brasil
111229
FIRMA 1
S11047AC0534434

SUZANO
PAPEL E CELULOSE

DECLARAÇÃO COMPLEMENTAR
ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins que a empresa Globalweb Outsourcing do Brasil S/A. estabelecida na Avenida Yojiro Takaoka, No. 4384, Conjunto 910, 9º Andar Ed. Shopping Service – Bairro Alphaville na Cidade de Santana de Parnaíba Estado de São Paulo Inscrita No CNPJ/MF sob o no 12.130.013/0001-64, prestou os serviços discriminados no atestado técnico referente ao contrato nº. 202116 assinado entre as partes em 02/01/2016, com vigência de 36 meses, devidamente atestados através das respectivas comprovações em anexo, em período concomitante e/ou sequencial, em condições técnicas e comerciais satisfatórias, nada constando em nossos registros que possa desabonar seu desempenho, com detalhamentos técnicos conforme abaixo, para fins de comprovação junto ao Pregão Eletrônico no. 09/2018 do Ministério da Educação e onde mais se fizer necessário.

- Suporte Técnico ao usuário de TIC (2º. nível) com no mínimo 24 profissionais (postos de trabalho) dedicados diariamente a essa atividade.

- Desenho, instrumentalização, implementação e operacionalização de processo em solução de ITSM, utilizando os seguintes processos/função da biblioteca ITIL v3:
  - o Função Service Desk (Central de Serviços);
  - o Gerenciamento de Incidentes;
  - o Gerenciamento de Problemas;
  - o Cumprimento de Requisições;

- Serviços de automação de parque computacional com utilização da solução System Center Configuration Manager para uma base de 5000 (cinco mil) estações de trabalho e base de 11000 (onze mil) usuários, colaboradores e terceiros;

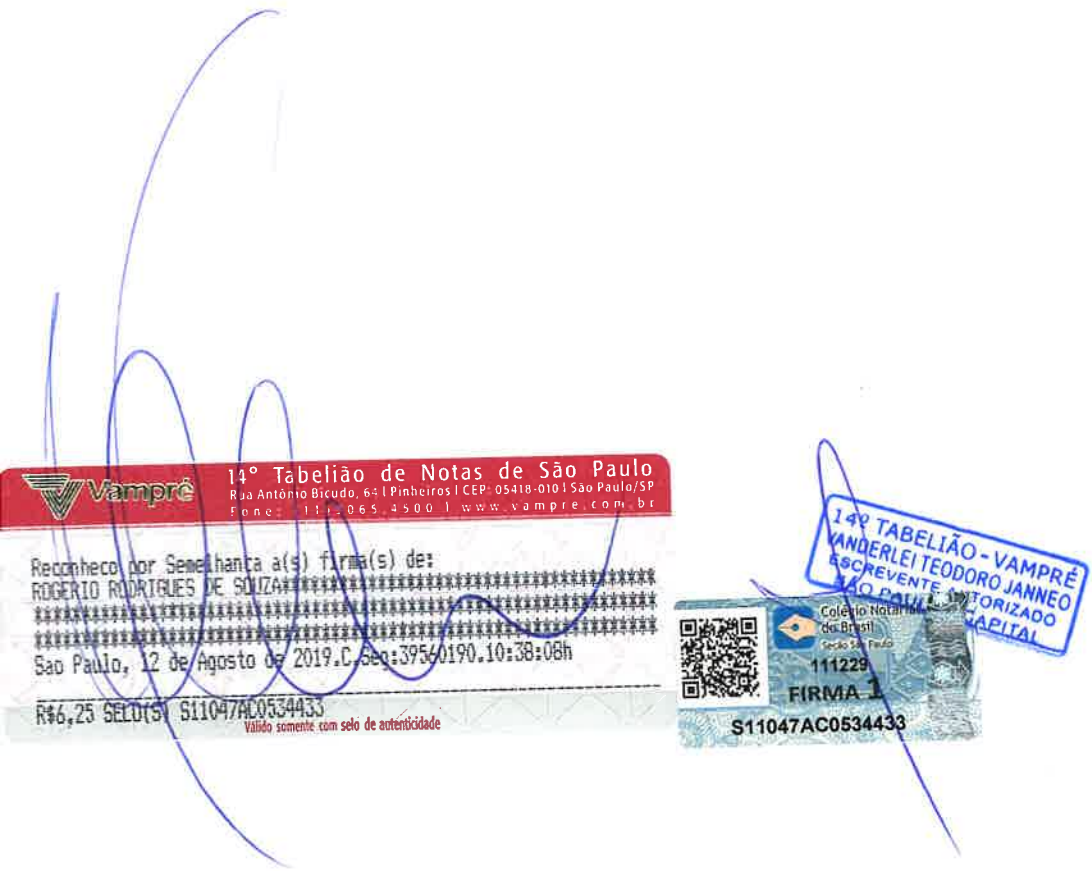
- Serviços de suporte em sistemas operacionais (IOS e Android) de dispositivos móveis, superior a 200 (duzentos) dispositivos;

- 2° nível (suporte local) para uma base de 5000 (cinco mil) estações de trabalho, incluindo serviços de instalação, configuração e suporte técnico em estações com ambiente Microsoft Windows 7 e Windows 10.

149

Brasília, 14 de setembro de 2018.

Rogério Rodrigues de Souza
Coordenador de TI
rrsouza@suzano.com.br
Telefone: (11) 3503-9508


Vampré
14º Tabelião de Notas de São Paulo
Rua Antônio Bicudo, 64 | Pinheiros | CEP: 05418-010 | São Paulo/SP
Fone: 11 3065 4500 | www.vampre.com.br
Reconheco por Semelhanca a(s) firma(s) de:
ROGERIO RODRIGUES DE SOUZA
Sao Paulo, 12 de Agosto de 2019.C.Seq:39560190.10:38:08h
R$6,25 SELO(S) S11047AC0534433
Valido somente com selo de autenticidade
14º TABELIÃO - VAMPRÉ
VANDERLEI TEODORO JANNEO
ESCREVENTE AUTORIZADO
Colégio Notarial do Brasil
Seção São Paulo
111229
FIRMA 1
S11047AC0534433

DADOS BÁSICOS DO CONTRATO

Diretoria Executiva: TI

Gestor: Antônio Augusto Dias Cruz

Contrato Nº.: 202116

Contratada: GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.

Unidade: Corporativo

Objeto: Serviços de service desk, field service e operação para a Suzano.

Tipo de Contrato: Prestação de Serviços

Data de Início: 04/01/2016 **Data de Término:** 03/01/2019

Denúncia: 30 dias

Valor Total: R$ 9,897,633.31

Multa para rescisão antecipada de contrato: (X) Existe, conforme item 5.2.

Critério de reajuste de preços: (X) Índice/critério definido, conforme item 2.8- Índice IPCA

JURÍDICO SUZANO

Marco Aurélio Loreação
Gestão Estratégica de Contratos

Bruno de Souza L. B. Alves
Suprimentos

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2597

FORMULÁRIO DE CONTRATAÇÃO GLOBAL WEB

GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA., sociedade empresária limitada, com sede na Av.Yojiro Takaoka, nº 4.384, conjunto 910 – 9º andar, Alphaville, na Cidade de Santana de Parnaíba, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob nº12.130.013/0001-64, doravante neste ato denominada "GLOBAL WEB" ou "CONTRATADA"; e como CONTRATANTE:

Razão Social: SUZANO PAPEL E CELULOSE S.A		
CNPJ: 16.404.287/0001-55	**I.E.:** 26.641.885.	
Contato: Ilana Priscila Fernandes	**Departamento: Informática**	
Telefone: 011 3503-9519	**E-mail:** ilanaf@suzano.com.b	
Endereço: Avenida Professor Magalhães Neto, 1.752 – 10º. Andar – salas 1009, 1010 e 1011, Bairro Pituba.		
CEP: 41.810-012	**Cidade:** Salvador	**Estado:** Bahia

Unidades Responsáveis:

Razão Social: SUZANO PAPEL E CELULOSE S.A		
CNPJ: 16.404.287/0156-91	**I.E.:** 417.265.770.113	
Endereço: Estrada do Lageado S/Nº, Bairro do Lageado		
CEP: 13465-970 Caixa Postal 254	**Cidade:** Limeira	**Estado:** São Paulo

Razão Social: SUZANO PAPEL E CELULOSE S.A		
CNPJ: 16.404.287/0222-05	**I.E.:** 12.351.907-1	
Endereço: Avenida Newton Bello s/nº. – Estrada Imperatriz a Coquelândia – Arroz, km 13+2 km a esquerda, Povoado Bacabal,		
CEP: 65.919-050	**Cidade:** Imperatriz	**Estado:** Maranhão

Razão Social: SUZANO PAPEL E CELULOSE S.A	
CNPJ: 16.404.287/0033-32	**I.E.:** 113.028.860.113

JURÍDICO SUZANO

Marco Aurélio Lorenção
Gestão Estratégica de Contratos

Bruno de Souza L. B. Alves
Suprimentos

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2598

Endereço: Av Brigadeiro Faria Lima nº 1.355, 6º, 7º e 8º Andar – Jardim Paulistano		
CEP: 01.452-919	**Cidade:** São Paulo	**Estado:** São Paulo

Razão Social: SUZANO PAPEL E CELULOSE S.A		
CNPJ: 16.404.287/0013-99	**I.E.:** 28.274.430	
Endereço: Rod BR-101 KM 945,4+7 KM, S/N - A Esq. da Fabrica, Bairro Sede		
CEP: 45.930-000	**Cidade:** Mucuri	**Estado:** Bahia

Pelo presente instrumento, CONTRATANTE e GLOBAL WEB têm entre si, justos e acordados o presente CONTRATO, o qual será regido pelas condições comerciais abaixo, pelas condições gerais ao Contrato (**Anexo I**) e pelas condições específicas dos serviços e/ou produtos descritas na Proposta Técnica e Comercial **CRS000165 – V-12-1,** datada de 27 (vinte e sete) de dezembro de 2015 (Anexo II), pelos termos da RFP disponibilizada pela Contratante à GLOBAL WEB (Anexo III) e pelos termos de confidencialidade (Anexo IV).

As Partes declaram que os Anexo I, Anexos II, Anexo III e o Anexo IV fazem parte integrante deste CONTRATO. Havendo divergências entre o instrumento e os anexos, prevalecerão sempre os termos do Anexo III.

São Paulo, 20 de janeiro de 2016.

Paulo Cesar Lopes Zeredo
RG: 619.657 SSP/DF
CPF 040.827.638-69

Alexandre Gomes da Silva Alves
RG: nº 6.948.564 SSP/MG
CPF: nº 967.715.506-72

GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA.

Antonio Augusto Cruz
Diretor Tecnologia da Informação
Suzano Papel e Celulose

SUZANO PAPEL E CELULOSE S.A

Marcelo Feriozzi Bacci
Dir. Executivo de Finanças
e Relações com Investidores

Carlos Anibal Almeida
Diretor Exec. das unidades
Celulose e Papel

Testemunhas:

1. _____
Nome:
CPF:

2. _____
Nome: Renato Panessa
CPF: 290.139.798-07

JURÍDICO SUZANO

Marco Aurélio Loreação
Gestão Estratégica de Contratos

Bruno de Souza L. B. Alves
Suprimentos

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2599

globalweb

ANEXO I

CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO – GLOBAL WEB

1. OBJETO

1.1 O presente Contrato tem por objeto reger os termos e condições de contratação dos serviços e produtos, doravante denominados "Serviços" ou "Serviço", disponibilizados pela GLOBAL WEB ao CONTRATANTE, devidamente descritos no FORMULÁRIO DE CONTRATAÇÃO GLOBAL WEB e no Anexo II, com todos os parâmetros no Anexo III. O Serviço é prestado exclusivamente ao CONTRATANTE sendo vedado ao mesmo comercializar, alugar ou transferir a terceiros seu acesso, com exceção das empresas do mesmo grupo econômico do CONTRATANTE, sendo que, neste caso, a GLOBAL WEB deve ser previamente avisada.

1.2 Para utilização dos Serviços, as Partes deverão possuir uma conexão à Internet com velocidade compatível para a utilização dos Serviços ora fornecidos, sendo cada Parte responsável pela contratação e disponibilização desta conexão.

1.3 O CONTRATANTE reconhece que podem ocorrer interrupções e/ou suspensões de natureza técnica e/ou operacional, alheias a vontade da GLOBAL WEB, bem como danos decorrentes de mau uso de inabilidade do usuário do CONTRATANTE. Ocorrendo um desses fatores, a GLOBAL WEB não será responsabilizada por quaisquer danos, inclusive quanto ao pagamento de qualquer indenização ao CONTRATANTE ou terceiro, na hipótese de não ter dado causa.

2. PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

2.1. Os valores devidos pelo CONTRATANTE serão pagos nos dias 10 (dez) e 25 (vinte e cinco) de cada mês ("Datas de Pagamento Suzano"), desde que, atendidas todas as condições abaixo pela GLOBAL WEB:

(i) Tratando-se de Serviços sujeitos à medição, a GLOBAL WEB deverá, até o dia 20 de cada mês, apresentar ao CONTRATANTE o Boletim/Planilha de Medição (com os documentos e/ou evidências dos Serviços prestados) relativos ao período compreendido entre os dias 16 de um mês e 15 do mês seguinte, para que o CONTRATANTE aprove a medição até o último dia do mês em curso. A CONTRATADA poderá requerer ajustes/alterações na medição realizada, a qual deve ser reapresentada pela GLOBAL WEB até a sua aprovação;

(ii) A GLOBAL WEB deverá emitir as nota(s) fiscal(is) e demais documentos relativos à cobrança dos Serviços, utilizando os dados cadastrais da unidade responsável do CONTRATANTE discriminada no item I.I do preâmbulo do Contrato, até o 5º dia do mês seguinte ao da prestação dos serviços ou da aprovação da medição, conforme o caso;

(iii) A GLOBAL WEB deve entregar ao CONTRATANTE a(s) Nota(s) Fiscal(is) e demais documentos de cobrança, quando aplicáveis, no endereço discriminado no item I.I do preâmbulo do Contrato, (a) antes do 10º dia do mês seguinte ao da prestação dos Serviços ou da aprovação da medição, conforme o caso, e (b) com antecedência de pelo menos 7 (sete) dias de uma das Datas de Pagamento Suzano;

(iv) A GLOBAL WEB deverá fazer constar o número do Contrato nas notas fiscais;

(v) A GLOBAL WEB deverá emitir as notas fiscais atendendo a todas as disposições legais estabelecidas pelos órgãos competentes, inclusive, quando do enquadramento da GLOBAL WEB, com relação à obrigatoriedade de emissão de nota fiscal eletrônica (NF-e); e

(vi) Todas as notas fiscais emitidas para o CONTRATANTE deverão conter as seguintes informações:

JURÍDICO SUZANO

Marco Aurélio Loreação
Gestão Estratégica de Contratos

Bruno de Souza L. B. Alves
Suprimentos

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2600

a) Número do pedido de compra

b) Especificação dos serviços e/ou produtos objeto da cobrança e seus respectivos valores unitários e total

c) Período que compreende a cobrança

2.2. Não sendo atendidas as condições dispostas no item 2.1 acima, tendo em vista procedimentos e trâmites financeiros do CONTRATANTE, o pagamento fica automaticamente reprogramado para a próxima Data de Pagamento Suzano, dependendo da antecedência ao vencimento que a documentação for entregue (antecedência de pelo menos 7 (sete) dias).

2.3. As alterações nas datas dos pagamentos, tal qual previsto no item 2.2 acima, não acarretarão qualquer encargo e/ou ônus financeiro para o CONTRATANTE, em relação ao que existe desde já a expressa anuência da GLOBAL WEB.

2.4. Na hipótese das datas consideradas para os pagamentos recaírem em sábados, domingos ou feriados, os pagamentos correspondentes serão efetuados no primeiro dia útil imediatamente subsequente, sem qualquer ônus para o Contratante, em relação ao que existe desde já a expressa anuência dela GLOBAL WEB.

2.5. A GLOBAL WEB deverá emitir as competentes notas fiscais de prestação de serviços, destacando os respectivos tributos de acordo com a legislação tributária vigente, sendo de sua integral responsabilidade os valores destacados dos tributos no documento fiscal. Havendo determinação legal, o CONTRATANTE deverá reter os valores dos tributos e posteriormente recolher aos cofres públicos competentes.

2.6. Os pagamentos serão efetuados através de depósito em conta corrente da GLOBAL WEB, sendo que, efetuado o depósito, estará a GLOBAL WEB dando quitação do respectivo valor depositado. Nesta oportunidade a GLOBAL WEB apresenta as condições abaixo para fins do respectivo depósito:

(i) Nome do Banco: 341

(ii) Agência: 0367

(iii) Conta corrente: 82785-4

(iv) CNPJ/MF. para identificação bancária da beneficiária: 12.130.013/0001-64

2.6.1. Havendo alteração na conta bancária discriminada no item 2.6 acima, a GLOBAL WEB deverá encaminhar ao CONTRATANTE correspondência a esse respeito, assinada pelo seu representante legal, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do pagamento. Caso a GLOBAL WEB não informe expressamente eventual alteração nos dados bancários, todos os pagamentos realizados na conta corrente anteriormente informada serão considerados válidos e eficazes, operando-se consequentemente a quitação prevista no item 2.6.

2.7 O não pagamento pela CONTRATANTE até a data do vencimento incorrerá em multa de mora equivalente a 2% (dois por cento), sobre o valor do débito, acrescido de juros de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária pelo índice IPCA. , além dos encargos moratórios, o inadimplemento injustificado do CONTRATANTE por prazo superior a 30 (trinta) dias corridos, ensejarão a repactuação do Acordo de Nível de Serviços- ANS.

2.8. Serviços eventuais/adicionais não contemplados no presente contrato e anexos, bem como incremento da demanda segundo parâmetros definidos na *baseline* (conforme Anexos II e III) serão objeto de acordo comercial e formalizados mediante termo aditivo específico.

JURÍDICO SUZANO

Marco Aurélio Loreação
Gestão Estratégica de Contratos

Bruno de Souza L. B. Alves
Suprimentos

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2601

O(s) valor(es) estabelecido(s) poderão ser rediscutidos anualmente tendo como base o IPCA. Qualquer alteração somente poderá ocorrer mediante prévio acordo entre as Partes e com a celebração de Aditivo Contratual para esse fim.

2.10 Salvo disposição em contrário no Anexo I, cada parte arcará com as suas próprias despesas, sendo certo que, quando necessário prestação de serviços *on site* fora das cidades contratadas e mencionadas nos Anexo I e II, as despesas com passagens, locomoção, alimentação, acomodação e hospedagem ficarão a cargo da CONTRATANTE, através de aprovação prévia dos valores pelo diretor da CONTRATANTE, sendo emitida nota de débito com os devidos comprovantes.

3. GARANTIAS E LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

3.1 A GLOBAL WEB irá cumprir com os indicadores definidos no Acordo de Nível de Serviços (ANS) apresentados no Anexo II para os produtos/serviços listados no Contrato.

3.2 A GLOBAL WEB não será responsabilizada pelo descumprimento dos itens do ANS relacionados ao Serviços "NOC e Monitoração" e "Service Desk", que dependem da continuidade e da performance da conectividade com a Internet, nos casos em que comprovadamente, houver interrupção ou queda de performance do acesso Internet sob responsabilidade direta da CONTRATANTE.

3.2.1 Na hipótese do link ser de responsabilidade da CONTRATADA, ela não poderá se abster de prestar os serviços.

3.3 O Serviço pode a qualquer momento sofrer modificações em sua forma de acesso para garantir uma maior segurança aos seus usuários, desde que previamente acordado com a CONTRATANTE.

3.4 A GLOBAL WEB deverá desenvolver os Serviços previstos neste Contrato com pessoal técnico, adequadamente treinado e preparado com responsabilidade plena e exclusiva para coordenação dos serviços, assumindo inclusive responsabilidade sobre os aspetos legais, administrativos e técnicos dos serviçose ANS.

3.5 A GLOBAL WEB deverá oferecer suporte técnico nos limites em que foi contratado, permanecendo à disposição para contato através dos meios dispostos no endereço www.globalweb.com.br.

NOME	CONTATOS
Renan Mendes	Fixo: (011) 3304-3284 – Móvel (061) 8411-8682
Flávio Oliveira	Fixo: (011) 3320-6434

3.6 É responsabilidade da GLOBAL WEB suspender/bloquear os Serviços contratados quando ordenado judicialmente, apresentando para a CONTRATANTE a cópia da ordem judicial, logo que a GLOBAL WEB for intimada.

3.7 A GLOBAL WEB não estará obrigada a configurar ou fornecer qualquer Serviço que não esteja especificado no Anexo III.

3.8 A GLOBAL WEB não terá qualquer responsabilidade por falhas na prestação dos Serviços ocasionadas, além de outras, por (i) caso fortuito ou eventos de força maior, tais como causas que estejam fora de sua capacidade de controle, incluindo ataques de vírus (desde que reste devidamente comprovada a utilização de técnicas de segurança compatíveis com as atividades desempenhadas pela Global Web) e eventos não previsíveis relacionados aos produtos e Serviços; (ii) comprovadas imperícia, imprudência,

JURIDICO SUZANO

Marco Aurélio Loreação
Gestão Estratégica de Contratos

Bruno de Souza L. B. Alves
Suprimentos

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2602

condutas negligentes ou dolosas do CONTRATANTE; (iii) comprovadas falhas ou vícios nos equipamentos do CONTRATANTE e/ou comprovadas irregularidades na respectiva operação pelo CONTRATANTE; (iv) comprovadas falhas, problemas de compatibilidade ou vícios em produtos ou serviços contratados pelo CONTRATANTE junto a terceiros; (v) serviços controlados pelo Poder Público, seus agentes e/ou quem suas vezes fizer; (vi) desapropriação, ordens, proibições ou outros atos emanados pelo Poder Público, seus agentes e/ou quem suas vezes fizer.

3.9 Após expressa autorização da CONTRATANTE, sendo necessária autorização prévia para todas as oportunidades de uso, a GLOBAL WEB poderá utilizar o nome, marca ou logomarca do CONTRATANTE em meios de publicidade, principalmente em "*case*" de sucesso perante "*prospects*" interessados na aquisição dos Serviços, comprometendo-se a fazer uso das melhores práticas publicitárias de forma a não macular a imagem do CONTRATANTE, observado o disposto na Cláusula 6 deste instrumento.

3.10 A Parte está obrigada a comunicar a outra Parte qualquer modificação de seus dados, bem como garantir a idoneidade e lisura das informações transmitidas, estando sujeito a reprovação do cadastro e suspensão dos Serviços. No caso de ter senha de acesso ao Serviço é configurada pelos próprios usuários e deve ser mantida em sigilo para garantir a privacidade dos dados armazenados.

3.11 A GLOBAL WEB deverá oferecer Serviços de forma plena, conforme Anexo III, utilizando-se da melhor tecnologia disponível e em estrito acordo com a legislação vigente, respondendo diretamente pela qualidade dos serviços.

3.12 É responsabilidade de cada uma das Partes a instalação de quaisquer softwares não contemplados no Contrato, arcando com seus custos, inclusive atualização, isentando a outra Parte de qualquer responsabilidade pela utilização indevida de tais softwares.

3.13 As Partes se comprometem a utilizar software devidamente licenciado, assim a Parte infratora deverá assumir qualquer ônus cível e criminal quando em situação irregular.

3.14 A GLOBAL WEB compromete-se a **cobrir eventuais abstenções** de seus colaboradores que estejam prestando serviços à CONTRATANTE.IV.

4. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

4.1 Comunicar previamente a GLOBAL WEB sobre qualquer aumento na demanda, fora do NSA, para que esta possa evitar sobrecarga do sistema.

4.2 Manter a estabilidade do link sob sua responsabilidade direta disponibilizado para a GLOBAL WEB, sob pena de suspensão dos serviços diretamente afetados pelo problema, mediante aviso prévio de 1 (um) dia útil.

4.2.1. Não obstante ao definido neste cláusula, será de obrigação da CONTRATADA a manutenção de link dedicado à prestação dos Serviços.

4.3 Não transmitir intencionalmente pela rede, interna ou externa, qualquer programa ou aplicação de caráter ilegal, malicioso ou ameaçador, incluindo vírus, "worm", ou qualquer outro de natureza similar.

4.4 Para os sistemas e serviços que são objeto do presente Contrato, a CONTRATANTE somente utilizará senhas que estejam de acordo com os padrões de segurança.

4.5 A Parte que der causa à não observância das cláusulas aqui estabelecidas obriga-se a arcar com toda e qualquer despesa e/ou penalidade que seja imposta à outra Parte, obrigando-se, inclusive, a substituir a Parte inocente no polo passivo de eventuais demandas judiciais. Nesse caso, nenhum reembolso ou ressarcimento será devido pela Parte inocente à Parte transgressora.

JURIDICO SUZANO

Marco Aurélio Loreação
Gestão Estratégica de Contratos

Bruno de Souza L. B. Alves
Suprimentos

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2603

4.6. A CONTRATANTE entregará na primeira visita dos colaboradores da CONTRATADA, que estejam prestando serviços nas instalações da CONTRATANTE, todos os equipamentos de proteção individual (EPI's) necessários para a execução dos serviços ou para o trânsito interno destes colaboradores nestas instalações, conforme previsão do Anexo III.

4.6.1. Será de responsabilidade do colaborador o uso e guarda dos EPI's, na hipótese de qualquer dos colaboradores da CONTRATADA não trajarem os equipamentos, serão impedidos de prestarem os Serviços, sendo facultado a CONTRATANTE a cobrança de multa penal não compensatória equivalente a R$ 5.000 (cinco mil reais) por evento.

4.7 A abstenção do exercício pela CONTRATANTE de quaisquer direitos ou faculdades que lhe assistam, ou a concordância com atrasos no cumprimento das obrigações da GLOBAL WEB, não afetará aqueles direitos ou faculdades, que poderão ser exercidos a qualquer tempo, a critério da CONTRATANTE, e não afetará, de nenhum modo, as condições estipuladas neste Contrato, nem obrigará a CONTRATANTE relativamente a inadimplementos futuros.

5. VIGÊNCIA e RESCISÃO

5.1 O prazo de vigência deste Contrato é de 36 (trinta e seis) meses, a contar de sua assinatura, podendo ser renovável mediante comum acordo entre as Partes e através de aditivo contratual próprio.

5.2 O presente Contrato poderá ser resilido pelas Partes a qualquer tempo, por meio de comunicação prévia, por escrito, com antecedência de 60 (sessenta) dias. Na hipótese de qualquer dar Partes extinguir imotivadamente o Contrato, a parte que der o ficará sujeita ao pagamento de multa penal não compensatória correspondente a 15,00% (quinze por cento) do valor mensal contratado pela prestação do serviço, multiplicado pelo número de meses remanescentes para o término do prazo contratual, conforme a fórmula de cálculo abaixo:

V = Vm x 0,15 x (nT – nO), onde:
V = Valor a ser pago pelo CLIENTE.
Vm = Valor mensal contratado pela prestação de serviço.
nT = Número total de meses do Contrato (ou do período prorrogado).
nO = Número de meses decorridos a partir da assinatura ou prorrogação do Contrato, conforme o caso, até a data do término do Contrato ou período prorrogado.
x = Fator de multiplicação.

5.3 O presente Contrato poderá denunciado, a qualquer momento, sem qualquer pagamento de ônus, multa ou indenização, nos seguintes casos: **a)** Por qualquer Parte no caso da sentença de decretação de falência da outra Parte ou deferimento do pedido de processamento de recuperação judicial da outra Parte; **b)** Pela GLOBAL WEB no caso de ausência ou atraso por mais de 90 (noventa) dias por parte do CONTRATANTE no cumprimento das obrigações de pagamento; **c)** Pela GLOBAL WEB, caso constate que o CONTRATANTE escolheu servidor e/ou configuração incompatível com sua demanda, impedindo a GLOBAL WEB de cumprir o Acordo de Nível de Serviços; **d)** Por qualquer uma das partes, caso a outra parte pratique qualquer ato em inobservância às obrigações previstas no presente contrato ou anexo, desde que devidamente comprovado; **e)** Pelo CONTRATANTE, caso a GLOBAL WEB descumpra o Acordo de Nível de Serviços contratado em 3 (três) ocorrências distintas e cumulativas , em um prazo de 12 (doze) meses, sendo cada uma das ocorrências formalmente notificada pelo CONTRATANTE à GLOBAL WEB; **f)** Pelo CONTRATANTE, em caso de descumprimento pela GLOBAL WEB das políticas anticorrupção estabelecidas pela CONTRATANTE ou violação à legislação as leis brasileiras de combate à corrupção; e g) Pelo CONTRATANTE, em caso de descumprimento pela GLOBAL WEB de violação de direito de

JURÍDICO SUZANO

Marco Aurélio Loreação
Gestão Estratégica de Contratos

Bruno de Souza L. B. Alves
Suprimentos

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2604

propriedade intelectual, violação à legislação trabalhista, previdenciária e tributária.

5.3.1 Nos casos descritos nos itens (b) e (c), a GLOBAL WEB deverá notificar formalmente o CONTRATANTE, que terá 30 (trinta) dias para sanar a pendência.5.3.2 No caso de extinção do contrato, a GLOBAL WEB removerá todo e qualquer conteúdo do CONTRATANTE e entregará diretamente para a CONTRATANTE. Após o prazo de 60 (sessenta) dias contados da data de rescisão, a GLOBAL WEB não manterá nenhum backup da aplicação utilizado no servidor.

5.3.2 Para a quantificação do descumprimento do Acordo de Nível de Serviços contratado previsto no item (e), estarão excluídas as penalidades aplicadas nos 3 (três) primeiros meses de execução contratual, período definido pelas Partes como o necessário para ajuste do ANS, (Anexo III).

5.4 Não serão classificáveis como penalidades, segundo critérios estabelecidos no ANS, as faltas ocorridas no período em que for registrado um incremento na demanda acima dos parâmetros definidos na *baseline* (Anexos II e III).

5.5 A GLOBAL WEB reserva o direito de suspender a prestação do Serviço imediatamente, desde que a CONTRATANTE seja notificada com antecedência mínima de 01 (um) dia útil antes da suspensão, ~~com 01 (um) dia útil de antecedência~~, caso seja identificada qualquer prática voluntária do CONTRATANTE nociva à rede de serviços da GLOBAL WEB.

6. CONFIDENCIALIDADE

6.1 Não obstante o definido no Anexo IV, as Partes reconhecem que este Contrato estabelece uma relação confidencial entre as mesmas no tocante a qualquer informação, incluindo, mas não se limitando, dados, informação de negócios, especificações técnicas, desenhos, esboços, amostras, ferramentas, materiais promocionais ou para outros fins, sendo reveladas por escrito, oralmente ou de outra maneira, devendo ser tratadas como Informações Confidenciais. Cada Parte obriga-se, portanto, a preservar a natureza confidencial das Informações Confidenciais, mediante retenção e uso em caráter de confiança e confidencialidade, apenas para o exercício de seus direitos e desempenho de suas atividades.

6.2 As Partes poderão ser obrigadas, em razão de lei, processo, litígio e/ou determinações de autoridades públicas ou governamentais a divulgar informações. Além disso, as Partes poderão divulgar informações quando entender que essa divulgação tem por finalidade a segurança nacional, exigência legal ou outros assuntos de importância pública, desde que tenham sua divulgação ordenada por autoridade judiciária ou administrativa competente, devendo a parte divulgadora enviar para a outra parte cópia da ordem judicial ou administrativa, logo que intimada e em momento anterior ao cumprimento da ordem.

6.3 Adicionalmente, em caso de uma reestruturação, fusão ou venda, as Partes poderão transferir qualquer e toda informação obtida ao terceiro aplicável, se autorizadas pela outra Parte.

7. PROPRIEDADE INTELECTUAL

7.1 Todos os direitos sobre os códigos e procedimentos desenvolvidos para a prestação do Serviço serão sempre de propriedade da CONTRATANTE.

7.2 A GLOBAL WEB e a CONTRATANTE comprometem-se a: (i) respeitar permanentemente a propriedade intelectual e todas as patentes, direitos autorais, marcas, nomes comerciais, segredos de negócios e qualquer outra propriedade intelectual das partes, suas controladoras, controladas e/ou coligadas; (ii) não remover, modificar ou omitir quaisquer avisos de direitos autorais, marcas registradas ou outros avisos de propriedade contidos em quaisquer Programas que lhe tenham sido eventualmente entregues sob ou em função deste Contrato; (iii) não utilizar, sem o consentimento prévio e escrito, qualquer propriedade intelectual ou qualquer outra propriedade das partes, suas controladoras, controladas

JURÍDICO SUZANO

Marco Aurélio Loreação
Gestão Estratégica de Contratos

Bruno de Souza L. B. Alves
Suprimentos

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2605

ou coligadas; (iv) não fazer engenharia reversa, descompilar ou desmontar os Softwares Licenciados; (v) não invocar direta ou indiretamente de terceiros, fornecedores dos Softwares Licenciados à Licenciada, qualquer direito ou obrigação, incluindo mas não se limitando a garantias, qualquer dano, direto, indireto ou emergente, sendo certo que a relação contratual regulada pelo presente contrato está limitada às Partes somente.

8. PRIVACIDADE DE DADOS

8.1 A GLOBAL WEB tem o compromisso com a privacidade e a segurança dos dados de seus Clientes. Os dados cadastrais do CONTRATANTE não são vendidos, trocados ou divulgados para terceiros.

8.2 Para que estes dados permaneçam intactos, a GLOBAL WEB aconselha expressamente a não divulgação de senha a terceiros, mesmo a amigos e parentes.

9. DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1 A GLOBAL WEB, alocará colaboradores e prepostos que possuam o perfil adequado à execução dos Serviços, sendo certo que a GLOBAL WEB e o CONTRATANTE são considerados contratantes independentes e nada deste Contrato criará qualquer outro vínculo entre ambos, seja pelo aspecto empregatício, seja por quaisquer outros aspectos, tais como agente comercial, sociedade subsidiária, representação legal ou associação de negócios.

9.1.1 : A GLOBAL WEB compromete-se a substituir seus recursos humanos dedicados ao CONTRATANTE em caso de absenteísmo.

9.1.2 : A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, solicitar a substituição de colaboradores que prestem os serviços em referência, mediante justificativa à CONTRATADA. A CONTRATADA se compromete a substituir o colaborador em até 05 (cinco) dias, desde que a justificativa da substituição não caracterize ato discriminatório.

9.2 A GLOBAL WEB reserva o direito de, durante o prazo de vigência do presente contrato, verificar nas dependências do CONTRATANTE, com aviso prévio de 48 horas e mediante autorização da CONTRATANTE, o atendimento das obrigações estabelecidas com base neste contrato.

9.3 O presente contrato substitui e anula todos e quaisquer acordos firmados anteriormente entre as Partes com relação ao objeto do mesmo, sejam eles escritos ou verbais.

9.4 Este contrato obriga as Partes, seus herdeiros e sucessores a qualquer título.

9.5 O presente Contrato não poderá ser cedido, total ou parcialmente, por uma das Partes sem a anuência formal da outra parte.

9.6 As Partes declaram e reconhecem que na presente prestação de Serviços, em nenhuma hipótese poderá caracterizar vínculo empregatício entre a CONTRATANTE e empregados, prepostos e/ou prestadores de serviços da GLOBAL WEB, reconhecendo, ainda, ser esta relação, tão somente comercial, regida pelas normas Código Civil Brasileiro, sendo, portanto, a GLOBAL WEB única responsável pelo pagamento das remunerações, gratificações e demais encargos trabalhistas e previdenciários devidos aos seus empregados, prepostos, e/ou prestadores de serviço contratados e pelas despesas por eles incorridas na execução dos Serviços objeto do presente Contrato.

9.7 Em caso de ações judiciais propostas por empregados, prepostos e/ou prestadores de serviço da GLOBAL WEB em face da CONTRATANTE, ou processos administrativos instaurados em face da CONTRATANTE para cobrança de encargos ou tributos relativos à relação de emprego entre a GLOBAL WEB e seus empregados ou prepostos, a GLOBAL WEB desde já se obriga a requerer a substituição processual, sempre que possível, e em todos os casos, assumir todos os débitos principal e acessórios objeto da eventual condenação/acordo, deixando a CONTRATANTE indene de qualquer ônus, bem como

JURIDICO SUZANO

Marco Aurélio Loreação
Gestão Estratégica de Contratos

Bruno de Souza L. B. Alves
Suprimentos

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2606

todas as despesas judiciais e/ou administrativas, tais como taxas judiciárias, emolumentos, honorários advocatícios e condenações.

9.8 As Partes acordam em fazer revisões semestrais do ANS, a contar da data de assinatura do contrato, e caso seja necessário este ANS poderá ser alterado mediante aditivo próprio a ser celebrado entre as Partes para atender às necessidades da operação do negócio do CONTRATANTE.

9.10 As Partes reconhecem que em caso de aumento do número de chamados em relação à capacidade máxima de ocupação dos recursos (previamente definido no Anexos II) por um prazo de 3 meses consecutivos, e desde que a GLOBAL WEB tenha atuado efetivamente na identificação das causas do aumento e aplicação de ações para redução, será iniciada nova discussão entre as Partes a fim de mitigar esse risco ou aumentar o escopo.

9.10.1 A mesma revisão deverá ocorrer caso seja verificada a oscilação superior a 10% (dez por centro) do *baseline* detalhado no Anexo II . Neste caso será iniciada nova discussão entre as Partes a fim de mitigar eventuais riscos capazes de comprometer a qualidade dos serviços executados.

10. DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS – LEI ANTICORRUPÇÃO BRASILEIRA

10.1. A GLOBAL WEB, neste ato, declara que tem pleno conhecimento de todos os termos da Lei Anticorrupção Brasileira (Lei n.º 12.846/13), comprometendo-se, por si, por suas controladoras, controladas, coligadas, subsidiárias, por seus sócios, administradores, empregados, prepostos, contratados e/ou subcontratados a abster-se da prática de toda e qualquer conduta ou ato que possa resultar em violação à referida legislação.

10.2. A GLOBAL WEB declara, ainda, haver implementado e divulgado, internamente e a seus parceiros e/ou terceiros ligados ao presente Contrato, ou estar em fase final de implementação e divulgação de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria, incentivo à denúncia, apuração de irregularidades e aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, concordando em apresentar ao CONTRATANTE, sempre que por esta solicitado, e, em até 48 (quarenta e oito) horas, a devida comprovação da aplicabilidade e efetividade de tais mecanismos e procedimentos, de forma contínua e em conformidade com a legislação vigente.

10.3. A GLOBAL WEB obriga-se a manter todos os livros e registros correspondentes a esse Contrato e ao cumprimento de suas obrigações pelo período mínimo de 05 (cinco) anos após o encerramento, por qualquer causa, do presente Contrato, ou pelo prazo exigido pelas leis ou regulamentos aplicáveis, prevalecendo o maior destes prazos, permitindo e assegurando, ainda, ao CONTRATANTE, mediante notificação prévia e escrita de 10 (dez) dias, acesso aos seus arquivos, livros e registros, relacionados a esse Contrato e ao cumprimento das obrigações estipuladas neste instrumento.

10.4. Se, durante a vigência deste instrumento, a GLOBAL WEB for considerada responsável por qualquer ato de corrupção em violação às leis brasileiras de combate à corrupção, o presente Contrato poderá ser rescindido, a critério do CONTRATANTE, sem qualquer direito de indenização à GLOBAL WEB, arcando a parte infratora com perdas e danos.

10.5. Não obstante qualquer outro dispositivo em sentido contrário neste Contrato, as partes ajustam que a GLOBAL WEB será responsável, sem qualquer tipo de limitação, por todo e qualquer dano que venha a ser suportado pelo CONTRATANTE decorrente de violações pela GLOBAL WEB, suas controladoras, controladas, coligadas, subsidiárias, seus sócios, administradores, empregados, prepostos, contratados e/ou subcontratados, às leis brasileiras de combate à corrupção, especialmente a Lei n.º 12.846/13.

10.6. A GLOBAL WEB declara conhecer o Código de Conduta do CONTRATANTE, cujo conteúdo está disponível em http://www.suzano.com.br, comprometendo-se a observá-lo, irrestritamente, no que

JURÍDICO SUZANO

Marco Aurélio Loreação
Gestão Estratégica de Contratos

Bruno de Souza L. B. Alves
Suprimentos

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2607

couber.

11. FORO

11.1 Este contrato deverá ser regido pelas Leis da República Federativa do Brasil. As Partes elegem o Foro da Comarca de São Paulo, estado de São Paulo, para resolver quaisquer disputas oriundas do presente contrato, com exclusão de todos os outros, por mais privilegiados que sejam. E, por estarem, assim, de pleno e comum acordo com as condições estatuídas no presente instrumento as partes o assinam com 02 (duas) testemunhas, em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito.

São Paulo, SP, 20 de janeiro de 2016.

Antonio Augusto Cruz
Diretor Tecnologia da Informação
Suzano Papel e Celulose

Carlos A... Almeida
Diretor Executivo
Suzano Papel e Celulose

SUZANO PAPEL E CELULOSE S.A

Paulo Cesar Lopes Zeredo
RG: 619.657 SSP/DF
CPF 040.971.838-69

Alexandre Gomes da Silva Alves
RG: nº. 6.948.564 SSP/MG
CPF nº. 967.715.506-72

GLOBAL WEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA

1. _____
Nome:
CPF:

2. _____
Nome: Renato Panessa
CPF: 290.139.798-07

DATA / *DATE*:
05/04/2025

NS. RIF. :
2025 BQ CE 490

DE / FROM :
RINA BRASIL SERVIÇOS TÉCNICOS LTDA

PARA / TO:
GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.
Setor Comercial Norte, Quadra 05, Bloco A, Nº 50 no bairro Asa Norte em Brasília - DF2. Outra filial da empresa está localizada em Brasília - DF3

AT :
Sr.Washington Bruno Vieira Mota

REFERÊNCIA / *REFERENCE* : **DECLARAÇÃO / *DECLARATION***

Prezados Senhores / *Dear Sirs*

Declaramos para os devidos fins que a equipe de auditores RINA BRASIL procedeu com auditoria para certificação do **Tecnologia da Informação Gestão de Serviço Parte 1: Requisitos do sistema de gestão de serviço** da norma **ISO/IEC 20.000-1:2018** da organização supra referida, finalizada em 05/04/2025, sendo o **sistema de gestão recomendado para certificação** junto ao nosso comitê de certificação.

We hereby declare for all due purposes that the RINA BRASIL team of auditors carried out an audit for certification of the Information Security Management System of the ISO/IEC 27001:2022 standard of the aforementioned organization, completed on 04/05/2025, with the management system being recommended for certification by our certification committee.

ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO / *CERTIFICATION SCOPE*

UNIDADE DE NEGÓCIO CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL (CCO), CONTEMPLANDO SUAS OPERAÇÕES DE MONITORAÇÃO E SUPORTE ESPECIALIZADO A AMBIENTES COMPUTACIONAIS DOS CLIENTES DA GLOBALWEB NA MODALIDADE PLATAFORMA E SERVIÇO TECNOLÓGICO (PST).

OPERATIONAL CONTROL CENTER (CCO) BUSINESS UNIT, CONTEMPLATING ITS MONITORING OPERATIONS AND SPECIALIZED SUPPORT TO THE COMPUTING ENVIRONMENTS OF GLOBALWEB'S CUSTOMERS IN THE TECHNOLOGICAL PLATFORM AND SERVICE (PST) MODALITY.

Colocamo-nos à sua disposição para eventuais esclarecimentos.
We are at your disposal to clarify any doubt

Atenciosamente / *Best regards*

gov.br Documento assinado digitalmente
JUCELIA PATRICIA LOPES PEREIRA DA SILVA
Data: 07/04/2025 09:03:03-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Jucélia Patricia Lopes Pereira
Latin Americal Management System Certificarion Manager

DATA / *DATE*:
05/04/2025

NS. RIF. :
2025 BQ CE 491

DE / FROM :
RINA BRASIL SERVIÇOS TÉCNICOS LTDA

PARA / TO:
GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.
Setor Comercial Norte, Quadra 05, Bloco A, Nº 50 no bairro Asa Norte em Brasília - DF2. Outra filial da empresa está localizada em Brasília - DF3

AT :
Sr.Washington Bruno Vieira Mota

REFERÊNCIA / *REFERENCE* : **DECLARAÇÃO / *DECLARATION***

Prezados Senhores / *Dear Sirs*

Declaramos para os devidos fins que a equipe de auditores RINA BRASIL procedeu com auditoria para certificação do **Sistema de Gestão de Segurança da Informação** da norma **ISO/IEC 27001:2022** da organização supra referida, finalizada em 05/04/2025, sendo o **sistema de gestão recomendado para certificação** junto ao nosso comitê de certificação.

We hereby declare for all due purposes that the RINA BRASIL team of auditors carried out an audit for certification of the Information Security Management System of the ISO/IEC 27001:2022 standard of the aforementioned organization, completed on 04/05/2025, with the management system being recommended for certification by our certification committee.

ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO / *CERTIFICATION SCOPE*

SERVIÇO DE NETWORK OPERATION CENTER (NOC) INSERIDO NA UNIDADE DE NEGÓCIO CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL (CCO), CONTEMPLANDO SUAS OPERAÇÕES DE MONITORAÇÃO E SUPORTE A AMBIENTES COMPUTACIONAIS EM NUVEM E MONITORAÇÃO E GERENCIAMENTO DE INCIDENTES EM PROJETOS DE PLATAFORMA E SERVIÇO TECNOLÓGICO.

NETWORK OPERATION CENTER (NOC) SERVICE INSERTED IN THE OPERATIONAL CONTROL CENTER (CCO) BUSINESS UNIT, INCLUDING ITS MONITORING AND SUPPORT OPERATIONS FOR CLOUD COMPUTING ENVIRONMENTS AND MONITORING AND MANAGEMENT OF INCIDENTS IN TECHNOLOGICAL PLATFORM AND SERVICE PROJECTS.

Colocamo-nos à sua disposição para eventuais esclarecimentos.
We are at your disposal to clarify any doubt

Atenciosamente / *Best regards*

gov.br Documento assinado digitalmente
JUCELIA PATRICIA LOPES PEREIRA DA SILVA
Data: 07/04/2025 09:01:34-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Jucélia Patricia Lopes Pereira
Latin Americal Management System Certificarion Manager

DATA / *DATE*:
22/08/2025

NS. RIF. :
25 BQ 490 CE

DE / FROM :
RINA BRASIL SERVIÇOS TÉCNICOS LTDA

PARA / TO:
GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.
ST COMERCIAL NORTE, QD 05, BLOCO A, SALA 701 - ASA NORTE – BRASÍLIA - DF

AT :
Sr. Carlos Zeredo

REFERÊNCIA / *REFERENCE* : **DECLARAÇÃO / *DECLARATION***

Prezados Senhores,

Declaramos a quem possa interessar, que a versão oficial da norma no site da ISO (ISO: International Organization for Standardization) é ISO/IEC 20000-1:2018, conforme consta no certificado do RINA.

A versão indicada com o ano de 2020, trata-se da versão traduzida da norma supra indicada para o português pela ABNT - "ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2020."

Portanto, trata-se da mesma norma, diferenciando apenas a versão traduzida para o português pela ABNT, da versão em inglês original da ISO. O RINA utiliza em seus certificados a versão oficial da ISO, e não as versões traduzidas por entidades locais. Dessa forma, confirmo a validade do certificado emitido pelo RINA na norma ISO/IEC 20000-1:2018.

ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO

UNIDADE DE NEGÓCIO CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL (CCO), CONTEMPLANDO SUAS OPERAÇÕES DE MONITORAÇÃO E SUPORTE ESPECIALIZADO A AMBIENTES COMPUTACIONAIS DOS CLIENTES DA GLOBALWEB NA MODALIDADE PLATAFORMA E SERVIÇO TECNOLÓGICO (PST).

OPERATIONAL CONTROL CENTER (OCC) BUSINESS UNIT, INCLUDING ITS MONITORING OPERATIONS AND SPECIALIZED SUPPORT FOR COMPUTING ENVIRONMENTS OF GLOBALWEB CUSTOMERS IN THE PLATFORM AND TECHNOLOGICAL SERVICE (PST) MODE.

Atenciosamente,

Renata Grotta
Latin America Management System Certification Manager

RINA Brasil Serviços Técnicos Ltda | Av. Presidente Juscelino Kubitschek, 2041 Torre B, 5. andar – sala 5010 – Vila Nova Conceição - São Paulo - SP – CEP: 04543-011 Brasil | P. +55 11 50543332 | saopaulo.auditoffice@rina.org | www.rina.org | www.rinabrasil.com.br | Tax code/CNPJ: 68.773.597/0001-40

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2611

CISQ is a member of

IQNET

The International Certification Network

www.iqnet-certification.com

CERTIFICADO N° *CERTIFICATE No.* ITSMS-153/25

CERTIFICAMOS QUE O SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DE

IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE MANAGEMENT SYSTEM OPERATED BY

GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.

ST COMERCIAL NORTE, QD 05, BLOCO A, SALA 701 - ASA NORTE 70.715-900 BRASILIA (DF) BRASIL

NAS SEGUINTES UNIDADES OPERACIONAIS */ IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS*

ST COMERCIAL NORTE, QD 05, BLOCO A, SALA 701 - ASA NORTE Brasilia (DF) BRASIL

ENCONTRA-SE EM CONFORMIDADE COM A NORMA */ IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD*

ISO/IEC 20000-1:2018

PARA A(S) SEGUINTE(S) ATIVIDADE(S) */ FOR THE FOLLOWING FIELD(S) OF ACTIVITIES*

IAF:33

UNIDADE DE NEGÓCIO CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL (CCO), CONTEMPLANDO SUAS OPERAÇÕES DE MONITORAÇÃO E SUPORTE ESPECIALIZADO A AMBIENTES COMPUTACIONAIS DOS CLIENTES DA GLOBALWEB NA MODALIDADE PLATAFORMA E SERVIÇO TECNOLÓGICO (PST).

OPERATIONAL CONTROL CENTER (OCC) BUSINESS UNIT, INCLUDING ITS MONITORING OPERATIONS AND SPECIALIZED SUPPORT FOR COMPUTING ENVIRONMENTS OF GLOBALWEB CUSTOMERS IN THE PLATFORM AND TECHNOLOGICAL SERVICE (PST) MODE.

A validade deste certificado depende do resultado de uma auditoria anual/semestral e de uma auditoria completa, a cada três anos, realizada no Sistema de Gestão

The validity of this certificate is dependent on an annual audit and on a complete review, every three years, of the management system.

O uso e validade deste certificado está sujeito à conformidade com o documento RINA: Regulamento para certificação de Sistemas de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação

The use and validity of this certificate are subject to compliance with the RINA Rules for the certification of Information Technology Service Management Systems.

Primeira emissão *First Issue*	06.06.2025
Validade *Expiry Date*	05.06.2028
Data de revisão *Revision date*	06.06.2025

Renata Carolina Grotta

Latin America Management System Certification Manager

RINA Services S.p.A.
Via Corsica 12 - 16128 Genova Italy

CISQ

www.cisq.com

ACCREDIA
L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO

ITX N° 002 L

Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements

Form CERSISGE-2022

Anexo HABILITAÇÃO_GLOBALWEB (0229903) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2612

IQNET

Building trust together.

Certificate

CISQ / RINA has issued an IQNET recognized certificate that the organization:

GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.

ST COMERCIAL NORTE, QD 05, BLOCO A, SALA 701 - ASA NORTE 70.715-900 BRASILIA (DF) BRASIL

has implemented and maintains a/an

Information Security Management System

for the following scope:

NETWORK OPERATION CENTER (NOC) SERVICE INSERTED IN THE OPERATIONAL CONTROL CENTER (CCO) BUSINESS UNIT, CONTEMPLATING ITS OPERATIONS OF MONITORING AND SUPPORT TO CLOUD COMPUTING ENVIRONMENTS AND MONITORING AND INCIDENT MANAGEMENT IN PLATFORM AND TECHNOLOGICAL SERVICE PROJECTS.

which fulfills the requirements of the following standard:

ISO/IEC 27001:2022

Issued on: **2025-06-06**

First Issued on: **2025-06-06**

Expires on: **2028-06-05**

All details about any legal entities, operative units and related activities included in this certificate are contained in CISQ/RINA original certificate no.: **120/25**

Registration Number: **IT-155070**

Alex Stoichitoiu
President of IQNET

Mario Romersi
President of CISQ

CISQ

This attestation is directly linked to the IQNET Member's original certificate and shall not be used as a stand-alone document.

IQNET Members*:
AENOR Spain **AFNOR Certification** France **APCER** Portugal **CCC** Cyprus **CISQ** Italy **CQC** China **CQM** China **CQS** Czech Republic **Cro Cert** Croatia **DQS Holding GmbH** Germany **EAGLE Certification Group** USA **FCAV** Brazil **FONDONORMA** Venezuela **ICONTEC** Colombia **ICS** Bosnia and Herzegovina **INTECO** Costa Rica **IRAM** Argentina **JQA** Japan **KFQ** Korea **LSQA** Uruguay **MIRTEC** Greece **MSZT** Hungary **Nemko AS** Norway **NSAI** Ireland **NYCE-SIGE** México **PCBC** Poland **Quality Austria** Austria **SII** Israel **SIQ** Slovenia **SIRIM QAS International** Malaysia **SQS** Switzerland **SRAC** Romania **TSE** Türkiye **YUQS** Serbia

* The list of IQNET Members is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com

CISQ is a member of

IQNET
The International Certification Network
www.iqnet-certification.com

CERTIFICADO N° 120/25
CERTIFICATE No.

CERTIFICAMOS QUE O SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO OPERADO POR
IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM OPERATED BY

GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.

ST COMERCIAL NORTE, QD 05, BLOCO A, SALA 701 - ASA NORTE 70.715-900 BRASILIA (DF) BRASIL

Para informações referentes à validade deste certificado visite o site www.rina.org

For information concerning validity of the certificate, you can visit the site www.rina.org

NAS SEGUINTES UNIDADES OPERACIONAIS */ IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS*

ST COMERCIAL NORTE, QD 05, BLOCO A, SALA 701 - ASA NORTE Brasilia (DF) BRASIL

ENCONTRA-SE EM CONFORMIDADE COM A NORMA
IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD

ISO/IEC 27001:2022

IAF:33

PARA A(S) SEGUINTE(S) ATIVIDADE(S) / *FOR THE FOLLOWING FIELD(S) OF ACTIVITIES*

SERVIÇO DE NETWORK OPERATION CENTER (NOC) INSERIDO NA UNIDADE DE NEGÓCIO CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL (CCO), CONTEMPLANDO SUAS OPERAÇÕES DE MONITORAÇÃO E SUPORTE A AMBIENTES COMPUTACIONAIS EM NUVEM E MONITORAÇÃO E GERENCIAMENTO DE INCIDENTES EM PROJETOS DE PLATAFORMA E SERVIÇO TECNOLÓGICO.

STATEMENT OF APPLICABILITY, VERS. 02, DATED 28/03/2025

NETWORK OPERATION CENTER (NOC) SERVICE INSERTED IN THE OPERATIONAL CONTROL CENTER (CCO) BUSINESS UNIT, CONTEMPLATING ITS OPERATIONS OF MONITORING AND SUPPORT TO CLOUD COMPUTING ENVIRONMENTS AND MONITORING AND INCIDENT MANAGEMENT IN PLATFORM AND TECHNOLOGICAL SERVICE PROJECTS.

O uso e validade deste certificado está sujeito à conformidade com o regulamento aplicável do RINA
The use and validity of this certificate are subject to compliance with the relevant RINA rules
A validade deste certificado depende do resultado de uma auditoria anual/semestral e de uma auditoria completa, a cada três anos, realizada no Sistema de Gestão
The validity of this certificate is dependent on an annual / six monthly audit and on a complete review, every three years, of the management system

Primeira emissão / *First Issue*: 06.06.2025
Validade / *Expiry Date*: 05.06.2028
Data de revisão / *Revision date*: 06.06.2025

Renata Carolina Grotta
Latin America Management System Certification Manager

ACCREDIA
L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO
SSI N° 001 G
Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements

RINA Services S.p.A.
Via Corsica 12 - 16128 Genova Italy

CISQ
www.cisq.com
CISQ é a Federação Italiana dos Organismos de Certificação de Sistemas de Gestão
CISQ is the Italian Federation of management system Certification Bodies

Form CERSISGE-2022

DATA / *DATE*:
22/08/2025

NS. RIF. :
25 BQ 490 CE

DE / FROM :
RINA BRASIL SERVIÇOS TÉCNICOS LTDA

PARA / TO:
GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.
ST COMERCIAL NORTE, QD 05, BLOCO A, SALA 701 - ASA NORTE – BRASÍLIA - DF

AT :
Sr. Carlos Zeredo

REFERÊNCIA / *REFERENCE* : **DECLARAÇÃO / *DECLARATION***

Prezados Senhores,

Declaramos a quem possa interessar, que a versão oficial da norma no site da ISO (ISO: International Organization for Standardization) é ISO/IEC 20000-1:2018, conforme consta no certificado do RINA.

A versão indicada com o ano de 2020, trata-se da versão traduzida da norma supra indicada para o português pela ABNT - "ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2020."

Portanto, trata-se da mesma norma, diferenciando apenas a versão traduzida para o português pela ABNT, da versão em inglês original da ISO. O RINA utiliza em seus certificados a versão oficial da ISO, e não as versões traduzidas por entidades locais. Dessa forma, confirmo a validade do certificado emitido pelo RINA na norma ISO/IEC 20000-1:2018.

ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO

UNIDADE DE NEGÓCIO CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL (CCO), CONTEMPLANDO SUAS OPERAÇÕES DE MONITORAÇÃO E SUPORTE ESPECIALIZADO A AMBIENTES COMPUTACIONAIS DOS CLIENTES DA GLOBALWEB NA MODALIDADE PLATAFORMA E SERVIÇO TECNOLÓGICO (PST).

OPERATIONAL CONTROL CENTER (OCC) BUSINESS UNIT, INCLUDING ITS MONITORING OPERATIONS AND SPECIALIZED SUPPORT FOR COMPUTING ENVIRONMENTS OF GLOBALWEB CUSTOMERS IN THE PLATFORM AND TECHNOLOGICAL SERVICE (PST) MODE.

Atenciosamente,

Renata Grotta
Latin America Management System Certification Manager

RINA Brasil Serviços Técnicos Ltda | Av. Presidente Juscelino Kubitschek, 2041 Torre B, 5. andar – sala 5010 – Vila Nova Conceição - São Paulo - SP – CEP: 04543-011 Brasil | P. +55 11 50543332 | saopaulo.auditoffice@rina.org | www.rina.org | www.rinabrasil.com.br | Tax code/CNPJ: 68.773.597/0001-40

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Despacho nº 10230/2025 - GPGJ/CPL

Senhora Coordenadora,

Encaminhamos o processo administrativo, acima epigrafado, que trata da licitação na modalidade **Pregão n°. 90040/2025**, cujo objeto é a "**Contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk)**", para que seja analisada a conformidade da proposta de preços e documentos de qualificação técnica da empresa abaixo relacionada, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

ITEM	CNPJ	RAZÃO SOCIAL
1	12.130.013/0003-26	GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.

Atenciosamente,

Data da assinatura digital.

JOSÉ LINDSTRON PACHECO

Agente de Contratação

Comissão Permanente de Contratação-PGJ/MA

Documento assinado eletronicamente por **JOSÉ LINDSTRON PACHECO**, **Presidente da Comissão Permanente de Contratação, em exercício**, em 19/12/2025, às 13:52, conforme art. 21, do Ato Regulamentar nº 19/2025.

A autenticidade do documento pode ser conferida neste link informando o código verificador **0229910** e o código CRC **4ABD2B5D**.

Selecione o idioma Powered by Google Tradutor

Status: Active
This certification is active and valid, meeting all current standards set by the certifying body.

CONFIRMATION OF CERTIFICATE

The Certification Body of RINA Services S.p.A.

hereby certifies that

GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.

ST COMERCIAL NORTE, QD 05, BLOCO A, SALA 701 - ASA NORTE, BRASILIA, 70.715-900, Brazil

has been assessed and certified as meeting the requirements of

Standard

ISO/IEC 27001:2022

Information Security Management Systems Scheme

Status

Active

Learn more about statuses

Certificate Information

Certificate Number

120/25

Country/Economy

Brazil

Certification Type

Management System

Last Updated At

December 17, 2025

Anexo Confirmação ISO27001 - IAF CertSearch (0231126) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2618

Scope of Registration

NETWORK OPERATION CENTER (NOC) SERVICE INSERTED IN THE OPERATIONAL CONTROL CENTER (CCO) BUSINESS UNIT, CONTEMPLATING ITS OPERATIONS OF MONITORING AND SUPPORT TO CLOUD COMPUTING ENVIRONMENTS AND MONITORING AND INCIDENT MANAGEMENT IN PLATFORM AND TECHNOLOGICAL SERVICE PROJECTS.

Sites (1)

Site Type	Site Location	Certified Entity	Site Scope
Main Site	ST COMERCIAL NORTE, QD 05, BLOCO A, SALA 701 - ASA NORTE, BRASILIA, 70.715-900, Brazil	GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.	NETWORK OPERATION CENTER (NOC) SERVICE INSERTED IN THE OPERATIONAL CONTROL CENTER (CCO) BUSINESS UNIT, CONTEMPLATING ITS OPERATIONS OF MONITORING AND SUPPORT TO CLOUD COMPUTING ENVIRONMENTS AND MON... see more

Technical Sectors (0)

Sector Code	Sector Name

No Results Found

Conformity Assessment

Certification Body

RINA Services S.p.A.

View Profile →

Anexo Confirmação ISO27001 - IAF CertSearch (0231126) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2619

Accreditation Body

(ACCREDIA) Italian Accreditation Body

Assessment Association

(IAF) International Accreditation Forum

Visit Website →

QR Code

Other Certifications held by GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A. View All ›

Management System

ISO/IEC 20000-1:2018

Certificate Number: I**********5

Updated At: N/A

View Certificate

Disclaimer

Information included in IAF CertSearch has been provided by Accreditation Bodies and Certification Bodies. IAF Database LLC is not responsible for the accuracy or reliability, for more information see Terms of Use. Should you have concerns with the information provided contact the relevant Accreditation Body or Certification Body directly.

Copyright © 2025 IAF CertSearch. All Right Reserved

Powered by QualityTrade

Anexo Confirmação ISO27001 - IAF CertSearch (0231126) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2621

Selecione o idioma Powered by Google Tradutor

Status: Active
This certification is active and valid, meeting all current standards set by the certifying body.

CONFIRMATION OF CERTIFICATE

The Certification Body of RINA Services S.p.A.

hereby certifies that

GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.

ST COMERCIAL NORTE, QD 05, BLOCO A, SALA 701 - ASA NORTE, BRASILIA, 70.715-900, Brazil

has been assessed and certified as meeting the requirements of

Standard

ISO/IEC 20000-1:2018

Information Technology Service Management System Scheme

Status

Active

Learn more about statuses

Certificate Information

Certificate Number

ITSMS-153/25

Country/Economy

Brazil

Certification Type

Management System

Last Updated At

December 17, 2025

Anexo Confirmação ISO20000-1 - IAF CertSearch (0231128) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2622

Scope of Registration

OPERATIONAL CONTROL CENTER (OCC) BUSINESS UNIT, INCLUDING ITS MONITORING OPERATIONS AND SPECIALIZED SUPPORT FOR COMPUTING ENVIRONMENTS OF GLOBALWEB CUSTOMERS IN THE PLATFORM AND TECHNOLOGICAL SERVICE (PST) MODE.

Sites (1)

Site Type	Site Location	Certified Entity	Site Scope
Main Site	ST COMERCIAL NORTE, QD 05, BLOCO A, SALA 701 - ASA NORTE, BRASILIA, 70.715-900, Brazil	GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.	OPERATIONAL CONTROL CENTER (OCC) BUSINESS UNIT, INCLUDING ITS MONITORING OPERATIONS AND SPECIALIZED SUPPORT FOR COMPUTING ENVIRONMENTS OF GLOBALWEB CUSTOMERS IN THE PLATFORM AND TECHNOLOGICAL SERVI... see more

Technical Sectors (0)

Sector Code	Sector Name

No Results Found

Conformity Assessment

Certification Body

RINA Services S.p.A.

View Profile →

Accreditation Body

(ACCREDIA) Italian Accreditation Body

View Profile →

Anexo Confirmação ISO20000-1 - IAF CertSearch (0231128) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2623

Assessment Association

(IAF) International Accreditation Forum

Visit Website →

QR Code

Other Certifications held by GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A. View All ›

Management

ISO/IEC 27001:2022

Certificate Number: 1****5

Updated At: N/A

View Certificate

Disclaimer

Information included in IAF CertSearch has been provided by Accreditation Bodies and Certification Bodies. IAF Database LLC is not responsible for the accuracy or reliability, for more information see Terms of Use. Should you have concerns with the information provided contact the relevant Accreditation Body or Certification Body directly.

Copyright © 2025 IAF CertSearch. All Right Reserved

Powered by QualityTrade

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Despacho nº 10295/2025 - GPGJ/CMTI

Análise da proposta comercial e documentos de habilitação técnica

Licitante: GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A. – CNPJ 12.130.013/0003-26.

Assunto: Verificação de atendimento da proposta comercial e exigências de habilitação/qualificação técnica previstas no Pregão Eletrônico nº 90040/2025 (Edital e Termo de Referência – TR).

Em atenção ao despacho nº 10230/2025 – GPGJ/CPL, considerando os aspectos técnico-tecnológicos inerentes a esta Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação – CMTI, temos a informar o que segue:

- **Proposta comercial (PROPOSTA_GLOBALWEB.pdf)**: Considerando o ANEXO VI – Modelo de Proposta de Preço, verificou-se que a proposta comercial apresentada está aderente ao modelo do ANEXO VI, sem prejuízo material ao entendimento do preço global, registrando-se, contudo, divergência formal consistente na não reprodução literal dos campos de totalização do modelo (ANEXO VI), substituídos por uma totalização geral (“VALOR TOTAL DA PROPOSTA”). Neste sentido, submetemos à CPL a avaliação quanto à possibilidade de saneamento formal da proposta, com a inclusão das totalizações, a saber: “TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)” e “TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)”, conforme ANEXO VI do Termo de Referência.

- **Habilitação técnica (hab_geral_globalweb.pdf)**: Foram examinados os atestados emitidos por entes públicos/privados, constatando-se a presença de documentos que descrevem serviços compatíveis, com a indicação de atuação em níveis de suporte e atividades correlatas à sustentação e suporte ao ambiente computacional. Os atestados são compatíveis com o objeto, atendendo aos requisitos do Termo de Referência de comprovação de aptidão por serviços similares em escopo, complexidade e volume. Ademais, procedeu-se à confirmação formal das certificações ISO, por meio de consulta ao IAF CertSearch, constatando-se status *Active* para os certificados ISO/IEC 20000-1:2018 (ITSMS-153/25) e ISO/IEC 27001:2022 (120/25), emitidos por RINA Services S.p.A. e acreditados por ACCREDIA, conforme documentos em anexo (Confirmação ISO20000-1 - IAF CertSearch.pdf e Confirmação ISO27001 - IAF CertSearch.pdf), razão pela qual os certificados se apresentam válidos e acreditados.

Portanto, informamos acerca da conformidade da proposta de preços, com ressalva formal quanto à divergência de totalizações do ANEXO VI, sem impacto material ao preço global, bem como da conformidade dos documentos de qualificação e habilitação técnica apresentados pela empresa GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26.

Atenciosamente,

Documento assinado eletronicamente por **ALAN ROBERT DA SILVA RIBEIRO**, **ANALISTA MINISTERIAL**, em 22/12/2025, às 10:45, conforme art. 21, do Ato Regulamentar nº 19/2025.

Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL**, **Coordenadora da CMTI**, em 22/12/2025, às 10:51, conforme art. 21, do Ato Regulamentar nº 19/2025.

A autenticidade do documento pode ser conferida neste link informando o código verificador **0231129** e o código CRC **3E01C9A6**.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO

CERTIDÃO

EMPREGADOR: GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.
CNPJ: 12.130.013/0003-26
CERTIDÃO EMITIDA em 22/12/2025, às 11:56:09

Conforme os registros administrativos do Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas (eSocial), certifica-se que o empregador acima identificado empregava, em *19/12/2025,* pessoas com deficiência ou beneficiários reabilitados da Previdência Social em número **SUPERIOR** ao percentual previsto no art. 93 da Lei nº 8.213 de 1991.

1. A autenticidade desta certidão poderá ser confirmada no endereço https://certidoes.sit.trabalho.gov.br/pcdreab/verificar com o código de verificação OyTrZrWWJBFOhjk.
2. Esta certidão reflete tão somente os dados constantes dos registros administrativos do eSocial. Esses dados são declarados pelo próprio empregador, não havendo validação por parte da Secretaria de Inspeção do Trabalho.
3. Os dados das certidões são atualizados diariamente. A presente certidão reflete a situação do empregador em *19/12/2025.* Em regra, o intervalo entre a data da situação do empregador e a data da emissão da certidão é de 3 (três) dias, podendo este prazo aumentar em razão de atraso no processamento dos dados.
4. Eventuais retificações nos dados enviadas após *19/12/2025* podem não se refletir nesta certidão.
5. Esta certidão não abrange autos de infração, termos de compromisso e decisões judiciais relativos à obrigação de preencher vagas com pessoas com deficiência ou beneficiários reabilitados da Previdência Social, conforme art. 93 da Lei nº 8.213 de 1991.
6. Esta certidão abrange todos os estabelecimentos do empregador.
7. O cálculo da cota e aferição de seu preenchimento são realizados conforme definido no Art. 4º da Portaria MTE nº 547 de 11 de abril de 2025. Para o cálculo da cota são excluídos da base de cálculo os aprendizes contratados e os afastados por aposentadoria por incapacidade permanente (aposentadoria por invalidez). O resultado fracionado terá seu arredondamento para o número inteiro superior. Não são contabilizados para o preenchimento da cota aqueles empregados com deficiência ou beneficiários reabilitados da Previdência Social contratados na modalidade de aprendiz, de contrato intermitente e os afastados por aposentadoria por incapacidade permanente (aposentadoria por invalidez).
8. Esta certidão foi emitida em 22/12/2025 e tem prazo de validade de 30 dias.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Parecer Técnico nº 10008/2025 - GPGJ/CPL

1. INTRODUÇÃO

Trata o presente de análise da matéria **essencialmente contábil**, a partir da documentação de habilitação (qualificação econômico-financeira) cadastrada no sistema *compras.gov.br*, pela empresa licitante **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.** inscrita no CNPJ sob o nº **12.130.013/0003-26**, na presente licitação, cujo objeto é a contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital do Pregão Eletrônico nº 90040/2025 e seus Anexos, no bojo do processo administrativo nº 19.13.0046.0019234/2025-05.

2. DO EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90040/2025

Determina o Edital, através do item 10.5 e seguintes, a necessidade de ser realizada análise econômico-financeira dos licitantes, tendo por objetivo verificar a situação econômica do licitante e sua capacidade cumprir as obrigações decorrentes do futuro contrato:

> **10.5 Qualificação Econômico-Financeira:**
>
> 10.5.2 Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II) ou, se for o caso, Certidão de Recuperação Judicial, expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da pessoa jurídica, com data de emissão de no máximo 30 (trinta) dias anteriores à data da abertura da sessão, ou que esteja dentro do prazo de validade expresso na própria certidão;
>
> 10.5.3 Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando, para o último exercício:
>
> 10.5.3.1 índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
>
> 10.5.3.2 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e
>
> 10.5.3.3 Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.
>
> 10.5.3.4 Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped. 10.5.4 Apresentar Patrimônio Líquido (PL) igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor anual estimado para a contratação;
>
> 10.5.4.1 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).
>
> **10.5.5 O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.**

Isto posto, e conforme solicitação do Agente de Contratação responsável pela condução do certame, a seguir será apresentada a análise da qualificação econômico-financeira e documentos por ela abrangidos, conforme o estabelecido no Edital, encaminhados pela empresa licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar para fornecimento do objeto, tomando por base as Normas Brasileiras de Contabilidade, especialmente a NBC TG 26 (R5) – Apresentação das Demonstrações Contábeis.

3. DA ANÁLISE DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

3.1. GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A

a) A empresa apresentou a Certidão Negativa de Falência **válida**, conforme item **10.5.2 do Edital**;

b) Em atendimento aos **itens 10.5.3, 10.5.3.1 e 10.5.3.4 do Edital**, a empresa encaminhou o Balanço Patrimonial e a Demonstração do Resultado do Exercício, referentes aos exercícios 2024 e 2023, gerados pelo Sistema Público de Escrituração Digital – Sped e para fins de análise dos índices de Liquidez utilizaremos por base o exercício **2024**, cujos valores estão apresentados no quadro-resumo abaixo:

Grupos	2024
Ativo Circulante	**R$ 104.149.397,40**
Realizável a Longo Prazo	**R$ 44.685.374,39**
Passivo Circulante	**R$ 62.437.428,26**
Passivo Não Circulante	**R$ 62.798.897,42**
Ativo Total	**R$ 152.840.172,71**
Patrimônio Líquido	**R$ 27.603.847,03**

A partir dos valores apresentados, obtivemos os seguintes resultados para os indicadores de liquidez apresentados a seguir:

Índices	2024
Liquidez Geral	**1,19**
Liquidez Corrente	**1,67**
Solvência Geral	**1,22**

Verifica-se que a empresa em comento apresenta índices de Liquidez superiores a 1(um), para cada exercício, conforme estabelecido no Edital.

c) **Item 10.5.4 do Edital**: O patrimônio líquido da empresa evidenciado no Balanço Patrimonial/2024 é **superior** a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação:

PATRIMÔNIO LÍQUIDO > 10%	
Valor estimado **anual** da Contratação	**R$ 7.825.350,48**
Patrimônio Líquido	**R$ 27.603.847,03**
10% do Valor estimado anual da Contratação corresponde a:	**R$ 782.535,05**

d) **Item 10.5.5 do Edital:** Os índices econômicos estão atestados mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil.

4. CONCLUSÃO

Diante do exposto, verifica-se que a empresa **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.** inscrita no CNPJ sob o nº **12.130.013/0003-26**, provisoriamente classificada em primeiro lugar no Pregão Eletrônico em comento, apresentou os documentos que atendem aos **requisitos de qualificação econômico-financeira** exigidos.

Além disso, no que diz respeito ao item 10.11 do Edital, conforme os registros administrativos do Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas (eSocial), certifica-se que o empregador acima identificado empregava, em *19/12/2025,* pessoas com deficiência ou beneficiários reabilitados da Previdência Social em número **SUPERIOR** ao percentual previsto no art. 93 da Lei nº 8.213 de 1991, conforme Certidão anexada aos autos.

Marcos Antonio Lima de Oliveira

Contador – CRC/MA nº 15105

Membro da CPL – Mat. 1075867

Documento assinado eletronicamente por **MARCOS ANTONIO LIMA DE OLIVEIRA**, **Membro CPL**, em 22/12/2025, às 12:11, conforme art. 21, do Ato Regulamentar nº 19/2025.

A autenticidade do documento pode ser conferida neste link informando o código verificador **0231364** e o código CRC **6B9856DD**.



Ao

ESTADO DO MARANHÃO

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

EDITAL PREGÃO Nº. 90040/2025

Processo Administrativo 19.13.0046.0019234/2025-05

PROPOSTA TECNICA/COMERCIAL – V1 – DEZEMBRO/2025

Brasília (DF), 22 de dezembro de 2025.

Ao
ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO

REF.: EDITAL PREGÃO Nº 90040/2025
Processo Administrativo 19.13.0046.0019234/2025-05

Prezados Senhores,

Com grande satisfação, a **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A**. vem por intermédio dos seus representantes legais apresentar proposta Tecnica/Comercial para fins de contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no referido Edital e seus anexos.

Neste documento, serão apresentadas as informações da **GLOBALWEB** para o atendimento ao **EDITAL PREGÃO Nº 90040/2025** - UASG 925129 - publicado pela **PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO**, esclarecendo a capacidade e a experiência da empresa em atender à demanda solicitada.

A **GLOBALWEB** agradece a oportunidade e coloca-se à disposição para eventuais esclarecimentos necessários.

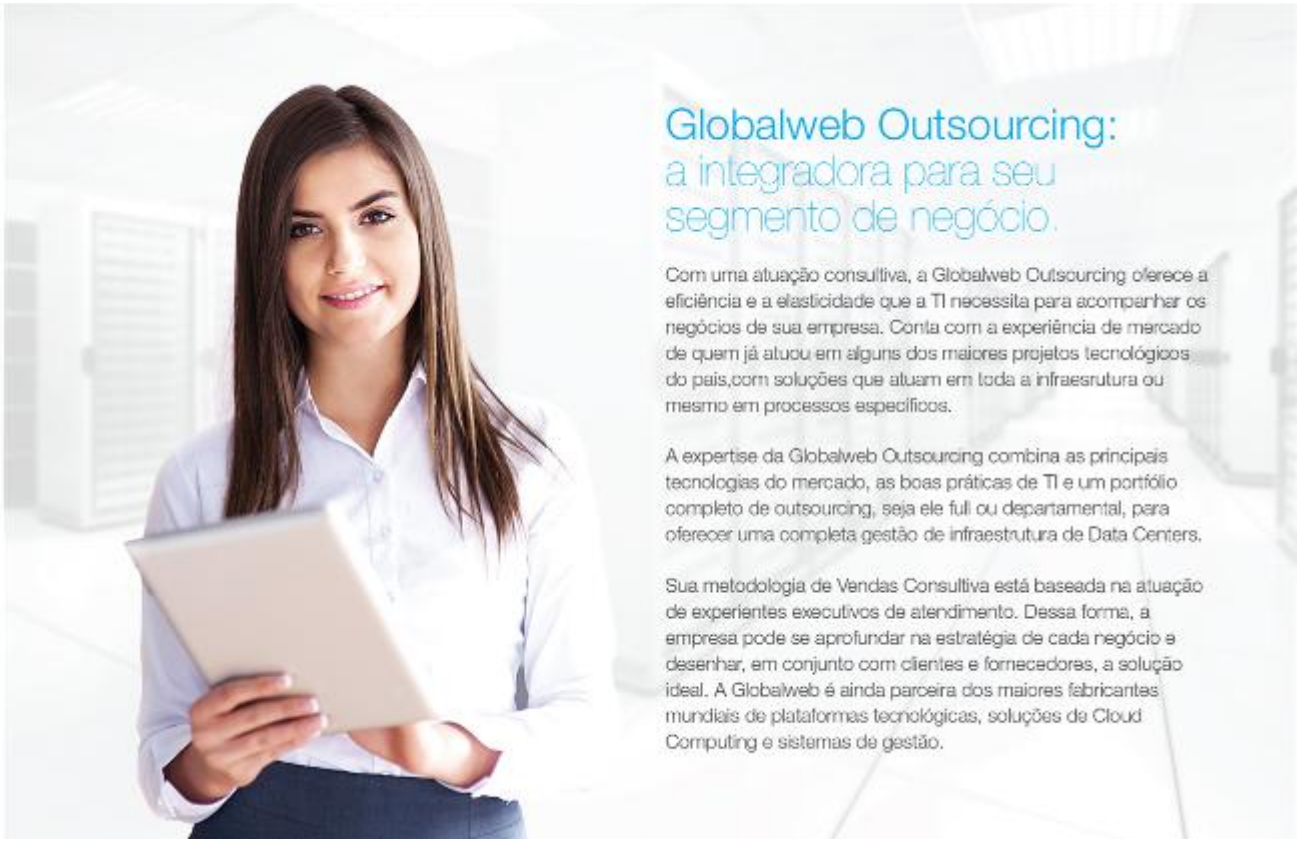
Atenciosamente,

gov.br Documento assinado digitalmente
DIEGO HENRIQUE FIGUEIREDO
Data: 22/12/2025 14:26:33-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

DIEGO HENRIQUE FIGUEIREDO
DIRETOR DE NEGÓCIOS
Mobile: +55 61 99611-2979
E-mail: diego.figueiredo@globalweb.com.br

Anexo PROPOSTA CORRIGIDA -GLOBALWEB (0232669) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2632

1. GLOBALWEB



RECONHECIMENTOS DE MERCADO

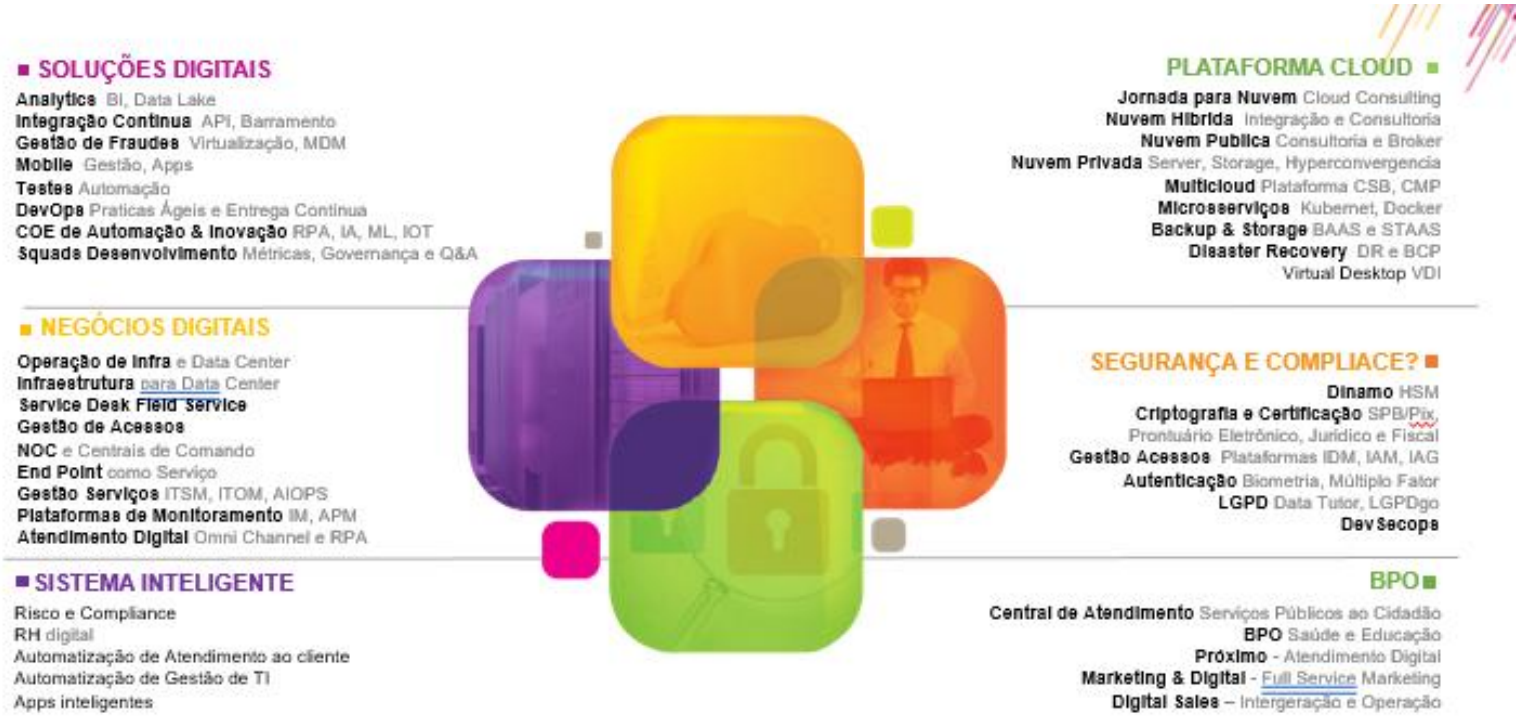


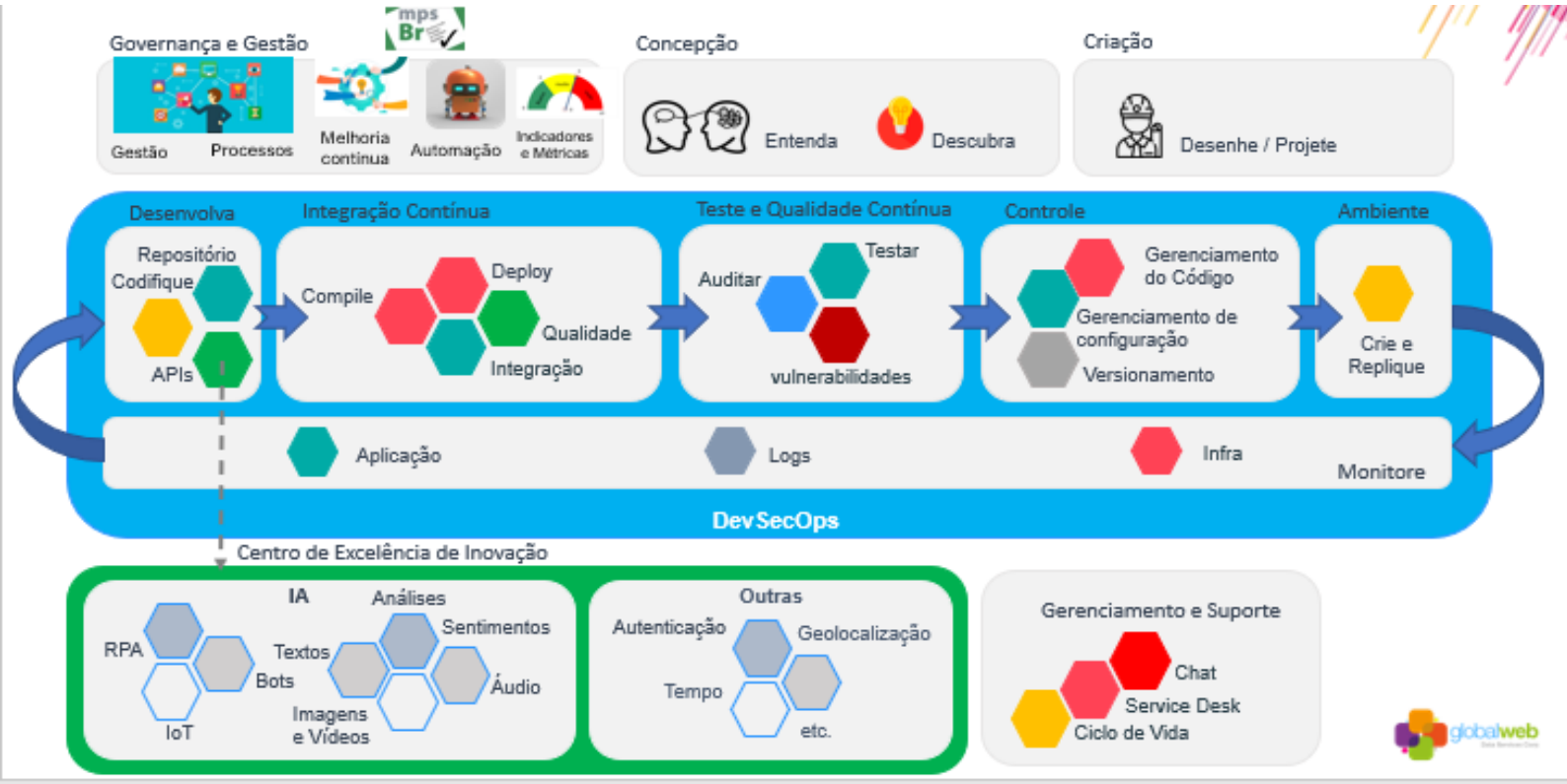


1.1. CLIENTES


Contratos de grande porte
cerca de 200 clientes
Contratos de médio porte
cerca de 900 clientes
Principais Clientes – Setor Público

1.2. SOLUÇÕES


SOLUÇÕES DIGITAIS
Analytics BI, Data Lake
Integração Continua API, Barramento
Gestão de Fraudes Virtualização, MDM
Mobile Gestão, Apps
Testes Automação
DevOps Praticas Ágeis e Entrega Continua
COE de Automação & Inovação RPA, IA, ML, IOT
Squads Desenvolvimento Métricas, Governança e Q&A
PLATAFORMA CLOUD
Jornada para Nuvem Cloud Consulting
Nuvem Hibrida Integração e Consultoria
Nuvem Publica Consultoria e Broker
Nuvem Privada Server, Storage, Hyperconvergencia
Multicloud Plataforma CSB, CMP
Microserviços Kubernet, Docker
Backup & Storage BAAS e STAAS
Disaster Recovery DR e BCP
Virtual Desktop VDI
NEGÓCIOS DIGITAIS
Operação de Infra e Data Center
Infraestrutura para Data Center
Service Desk Field Service
Gestão de Acessos
NOC e Centrais de Comando
End Point como Serviço
Gestão Serviços ITSM, ITOM, AIOPS
Plataformas de Monitoramento IM, APM
Atendimento Digital Omni Channel e RPA
SEGURANÇA E COMPLIACE?
Dinamo HSM
Criptografia e Certificação SPB/Pix
Prontuário Eletrônico, Jurídico e Fiscal
Gestão Acessos Plataformas IDM, IAM, IAG
Autenticação Biometria, Múltiplo Fator
LGPD Data Tutor, LGPDgo
DevSecops
SISTEMA INTELIGENTE
Risco e Compliance
RH digital
Automatização de Atendimento ao cliente
Automatização de Gestão de TI
Apps inteligentes
BPO
Central de Atendimento Serviços Públicos ao Cidadão
BPO Saúde e Educação
Próximo - Atendimento Digital
Marketing & Digital - Full Service Marketing
Digital Sales – Intergeração e Operação


Governança e Gestão
Gestão
Processos
Melhoria contínua
Automação
Indicadores e Métricas
Concepção
Entenda
Descubra
Criação
Desenhe / Projete
Desenvolva
Repositório
Codifique
APIs
Integração Contínua
Compile
Deploy
Qualidade
Integração
Teste e Qualidade Contínua
Auditar
Testar
vulnerabilidades
Controle
Gerenciamento do Código
Gerenciamento de configuração
Versionamento
Ambiente
Crie e Replique
Aplicação
Logs
Infra
Monitore
DevSecOps
Centro de Excelência de Inovação
IA
Análises
RPA
Textos
Sentimentos
Bots
Áudio
Imagens e Vídeos
IoT
Outras
Autenticação
Geolocalização
Tempo
etc.
Gerenciamento e Suporte
Chat
Service Desk
Ciclo de Vida

1.3. DIFERENCIAIS DA GLOBALWEB

A **GLOBALWEB** possui a certificação MPS.BR Nível C. e acreditamos que nossos processos poderão agregar alto valor aos serviços e processos executados.

Comprometidos com a melhoria contínua, **SOMOS UMA DAS EMPRESAS BRASILEIRAS AVALIADAS NO NÍVEL C DE MATURIDADE MPS.BR COM A UTILIZAÇÃO DE MÉTODOS ÁGEIS** em seu processo. Com o nível C de maturidade validamos que os nossos processos são bem caracterizados e compreendidos, sendo descritos em padrões, procedimentos, ferramentas e métodos produzindo como resultado softwares de altíssima qualidade.

- Equipe especializada e com experiência em metodologias ágeis;
- Conhecimento de várias Tecnologias;
- Modelo flexível, adaptável e ágil;
- Planejamentos baseado em histórico de execuções;
- Entrega rápida e com qualidade;
- Base de Conhecimento;
- Processo de Integração Contínua.
- **Corpo Técnico de + de 1.300 colaboradores**

Anexo PROPOSTA CORRIGIDA -GLOBALWEB (0232669) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2636

PROCESSO DE RECRUTAMETO ESPECIALIZADO

- ✓ Foco único nas demandas de alocação;
- ✓ Célula Dedicada por cliente (Conf. Demanda);
- ✓ Profissionais técnicos dedicados para aplicar entrevistas / provas técnicas;
- ✓ Divulgação das vagas em canais internos e externos;
- ✓ Políticas de bonificação por indicação de profissionais;
- ✓ Recrutadoras com Linkedin Institucional (Recruiter);
- ✓ Força complementar através de parceiros de Hunting especializadas em perfis de TI

POLÍTICA DE RETENÇÃO DE TALENTOS

Somos uma empresa com mais de 1.300 funcionários e, dentre eles, 374 estão em nosso quadro há mais 5 anos.

Temos como cultura a priorização do recrutamento interno para o preenchimento de novas vagas e, é comum encontrar pela empresa, histórias de colaboradores que começaram como estagiários ou assistentes e hoje ocupam cargo de gestão. Além disso, as vagas que não são preenchidas internamente podem ser ocupadas por indicações de nossos colaboradores, pois, confiamos em suas referências e ficamos felizes quando eles desejam que seus colegas, amigos ou familiares, façam parte do nosso grupo.

Para fortalecer o Senso de Pertencimento nos colaboradores que ficam alocados em clientes, a equipe de RH visita mensalmente cada projeto. Nesta visita, o RH trata de temas voltados à saúde (Janeiro Branco, Outubro Rosa, Dia da Mulher etc.), tira dúvidas dos colaboradores, apresenta as novidades da empresa e fica à disposição para ouvi-los e orientá-los em caso de reclamações, pedidos de ajuda ou até mesmo denúncias.

Também nos preocupamos imensamente com o bem-estar de nossos colaboradores e buscamos apoiá-los emocionalmente realizando plantões psicológicos e também, pesquisas de clima personalizadas por projeto. Assim, tentamos reduzir ao máximo aquilo que, de alguma forma, impacte na satisfação de alguém que é tão importante para nós, pois, sabemos que é pouco possível que ele realize um bom trabalho se estiver infeliz.

A **GLOBALWEB** não dissemina, não concorda e repudia todo e qualquer tipo de discriminação ou assédio. Esse recado é transmitido pessoalmente pelo nosso CEO diretamente aos gestores e colaboradores nas constantes reuniões realizadas. Além disso, a companhia possui um Canal de Denúncia onde todas as elas são apuradas por comitê, para que sejam tomadas as medidas cabíveis.

Como sabemos que a parte financeira também é importante, oferecemos um pacote de benefícios atrativo com assistência médica, odontológica, seguro de vida, auxílio funeral, empréstimo consignado, folga no dia do aniversário, convênios com instituições de diversos segmentos (varejo, educação, turismo etc.) e reembolso de certificações.

Para nós isso ainda é pouco e buscamos incessantemente a melhoria de nossos processos, benefícios e remuneração, para termos o nosso colaborador cada vez mais feliz, não apenas satisfeito. Queremos que eles saiam de suas casas com a certeza de que fizeram a melhor escolha: trabalhar na **GLOBALWEB**.

Anexo PROPOSTA CORRIGIDA -GLOBALWEB (0232669) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2637

2. PROPOSTA COMERCIAL

À
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO

REF.: EDITAL PREGÃO Nº 90040/2025
Processo Administrativo 19.13.0046.0019234/2025-05

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no referido Edital e seus anexos.

Razão Social da Empresa: **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A**

CNPJ nº: **12.130.013/0003-26**

Endereço: **ST COMERCIAL NORTE, QUADRA 05, BLOCO A, N.50, ED. BRASILIA SHOPPING, TORRE SUL, SALA 716 – ASA NORTE – CIDADE: BRASÍLIA-DF – CEP 70.715-900**

Telefone: **(061) 98402 1626** E-mail: **licitacoes@globalweb.com.br**

Apresentamos nossa proposta comercial relativa ao Pregão Eletrônico em epígrafe, conforme Termo de Referência, parte integrante ao Edital, assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros ou omissões que tiverem sido cometidos quando da sua preparação.

GRUPO 01

ITEM	DESCRIÇÃO	TIPO DE SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE ANUAL	VALOR UNITÁRIO MENSAL (R$)	VALOR TOTAL ESTIMADO (R$)
1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	24	36.967,84	887.228,16
2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	24	125.546,90	3.013.125,60

Anexo PROPOSTA CORRIGIDA -GLOBALWEB (0232669) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2638

3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	24	189.976,15	4.559.427,60
4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	10.600	95,59	1.013.254,00

TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)	**R$ 8.459.781,36**
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)	**R$ 9.473.035,36**

1. **VALOR TOTAL DA PROPOSTA - R$ 9.473.035,36 (Nove milhões, quatrocentos e setenta e três mil, trinta e cinco reais e trinta e seis centavos).**

2. O prazo de início da prestação dos serviços conforme item 6.4. REQUISITOS TEMPORAIS – Termo de Referência, contado a partir da solicitação formal da PGJ/MA.

3. Prazo de validade da proposta: **120 (cento e vinte) dias**, a contar da data da sua apresentação.

4. Declaramos conhecer e aceitar os termos constantes no edital do Pregão Eletrônico em tela e seus Anexos e que, nos preços cotados estão incluídas as despesas relativas a impostos, taxas, fretes, seguros e demais encargos e deduzidos os abatimentos eventualmente concedidos.

5. Nos valores propostos estão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto. Estão inclusas todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto, tais como serviços de frete, impostos, taxas, transporte, mão de obra, seguro com transporte e garantia técnica.

6. O Prazo de garantia técnica dos serviços serão executados dentro dos prazos e das condições estabelecidas no termo de referência do referido Edital.

7. Declaramos que a presente proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

8. Declaramos ainda, conhecer e aceitar todas as condições do referido Edital e seus anexos.

Anexo PROPOSTA CORRIGIDA -GLOBALWEB (0232669) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2639

CANAIS DE ATENDIMENTO	
Telefone/ WhatsApp: (61) 98402-1626	**Contato:** EDERVAN SANTOS RIBEIRO
Site: www.globalweb.com.br	**E-mail:** licita@globalweb.com.br

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA LICITANTE
Nome: GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A
Endereço: ST COMERCIAL NORTE, QUADRA 05, BLOCO A, N.50, ED. BRASILIA SHOPPING, TORRE SUL, SALA 716 - **Bairro:** ASA NORTE - **Cidade:** BRASÍLIA/DF - **CEP:** 70.715-900
CNPJ: 12.130.013/0003-26 / 12.130.013/0001-64 (Matriz) / 12.130.013/0006-79 (Filial CE)

DADOS DA AUTORIDADE COMPETENTE QUE ASSINARÁ O CONTRATO		
Nome: KARINA BONER LÉO SILVA	**Cargo:** ADMINISTRADOR	
Documento de Identidade Nº 2.230.861	**Órgão Expedidor:** SSP	**UF:** DF
CPF Nº 003.064.231-03	**Residente e domiciliado em:** BRASÍLIA-DF	

DEMAIS CONDIÇÕES:

Ao efetuar essa proposta, esta empresa **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A declara** ter tomado pleno conhecimento do referido Edital, do Termo de Referência e dos demais documentos integrantes da presente licitação estando ciente das obrigações das partes e das condições de prestação dos serviços.

Esta empresa proponente **declara** que todas as despesas diretas e indiretas envolvidas no provimento dos serviços estão incluídas nos valores desta proposta de preços, que possui capacidade técnico operacional adequada e que os preços são exequíveis.

Ficamos à disposição para eventuais esclarecimentos.

Brasília (DF), 22 de dezembro de 2025.

Atenciosamente,

gov.br Documento assinado digitalmente
EDERVAN SANTOS RIBEIRO
Data: 22/12/2025 14:28:43-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

_____

EDERVAN SANTOS RIBEIRO
RG 1.133.681 SSP/DF / CPF 573.609.791-53
Telefone: (061) 9 8402-1626 – e-mail: licita@globalweb.com.br
Representante Legal
GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S/A - CNPJ 12.130.013/0003-26

Anexo PROPOSTA CORRIGIDA -GLOBALWEB (0232669) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2640

+55 11 3304 3200

globalweb.com.br

1. RELATÓRIO DE DECLARAÇÕES

i. Condições de participação

Manifesto ciência em relação ao inteiro teor do ato convocatório e dos seus anexos, concordo com suas condições, respondendo pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei.

Declaro que minha proposta econômica compreenderá a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal de 1988, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data da sua entrega em definitivo.

ii. Declarações para fins de habilitação

Atendo aos requisitos de habilitação previstos em lei e no instrumento convocatório.

Inexiste impedimento à minha habilitação e comunicarei a superveniência de ocorrência impeditiva ao órgão ou entidade contratante.

Cumpro as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas, quando cabíveis.

Manifesto ciência em relação a todas as informações e condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

Cumpro o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal de 1988, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos.

iii. Declarações de cumprimento à legislação trabalhista

Observo os incisos III e IV do art. 1º e cumpro o disposto no inciso III do art. 5º, todos da Constituição Federal de 1988, que veda o tratamento desumano ou degradante.

Cumpro a reserva de cargos prevista em lei para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, quando cabíveis.

iv. Profissionais organizados sob a forma de cooperativa (1)

Participo da licitação sob a forma de cooperativa, que atende ao disposto no art. 16 da Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.

(1) Declaração válida apenas para cooperativas

v. Relação de fornecedores que declararam que cumprem e estão cientes de todas as declarações acima:

Fornecedor	Data declaração	Outras declarações (2)
56.636.562/0001-80 - 56.636.562 MARCIONE PEREIRA MONTEIRO DIAS Porte Empresa: ME ou EPP	15/12/2025 00:20	Tratamento diferenciado ME/EPP: Sim Programa de Integridade: Sim
34.766.560/0001-73 - A&M SOLUTION AGENCIA DIGITAL LTDA Porte Empresa: ME ou EPP	10/12/2025 10:29	Tratamento diferenciado ME/EPP: Sim Programa de Integridade: Sim
27.050.408/0001-24 - ARSIT TECNOLOGIA E TELECOM LTDA Porte Empresa: ME ou EPP	18/12/2025 04:21	Tratamento diferenciado ME/EPP: Sim Programa de Integridade: Sim

(2) Declarações referentes ao art. 3ª da lei complementar nª 123/2006 e no Decreto nª 12.304/2024 respectivamente

Copyright Compras.gov.br

v. Relação de fornecedores que declararam que cumprem e estão cientes de todas as declarações acima:

Fornecedor	Data declaração	Outras declarações (2)
19.224.595/0001-97 - C R COMERCIO LTDA Porte Empresa: ME ou EPP	16/12/2025 23:40	Tratamento diferenciado ME/EPP: Sim Programa de Integridade: Sim
07.171.299/0001-96 - CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A Porte Empresa: Grande Empresa	10/12/2025 17:28	Tratamento diferenciado ME/EPP: Não Programa de Integridade: Sim
57.135.675/0001-65 - COMERCIAL LENA LTDA Porte Empresa: ME ou EPP	15/12/2025 16:13	Tratamento diferenciado ME/EPP: Sim Programa de Integridade: Sim
28.788.813/0001-07 - DEVOPS - TECNOLOGIAS E INTERDEPENDENCIAS LTDA Porte Empresa: ME ou EPP	18/12/2025 08:34	Tratamento diferenciado ME/EPP: Sim Programa de Integridade: Sim
07.094.346/0001-45 - G4F SOLUCOES CORPORATIVAS LTDA Porte Empresa: Grande Empresa	17/12/2025 16:27	Tratamento diferenciado ME/EPP: Não Programa de Integridade: Sim
48.431.950/0001-05 - GABRIEL ALEX RAMIRO MARTINS 22834623805 Porte Empresa: ME ou EPP	02/12/2025 22:26	Tratamento diferenciado ME/EPP: Sim Programa de Integridade: Sim
28.956.477/0002-45 - GHF TECNOLOGIA E COMUNICACAO LTDA Porte Empresa: ME ou EPP	04/12/2025 12:52	Tratamento diferenciado ME/EPP: Não Programa de Integridade: Não
12.130.013/0003-26 - GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A. Porte Empresa: Grande Empresa	17/12/2025 09:34	Tratamento diferenciado ME/EPP: Não Programa de Integridade: Sim
37.057.387/0001-22 - HEPTA TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA Porte Empresa: Grande Empresa	15/12/2025 16:25	Tratamento diferenciado ME/EPP: Não Programa de Integridade: Sim
85.240.869/0001-66 - ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA Porte Empresa: Grande Empresa	17/12/2025 15:42	Tratamento diferenciado ME/EPP: Não Programa de Integridade: Não
01.645.738/0001-79 - INDRA BRASIL SOLUCOES E SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA Porte Empresa: Grande Empresa	10/12/2025 10:54	Tratamento diferenciado ME/EPP: Não Programa de Integridade: Sim
37.007.414/0001-52 - INFINITY STORE COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA Porte Empresa: ME ou EPP	17/12/2025 16:18	Tratamento diferenciado ME/EPP: Sim Programa de Integridade: Não
86.703.337/0001-80 - INTEROP INFORMATICA LTDA Porte Empresa: Grande Empresa	16/12/2025 10:29	Tratamento diferenciado ME/EPP: Não Programa de Integridade: Sim
07.757.473/0001-87 - MINDTEK INTELIGENCIA E TECNOLOGIA LTDA Porte Empresa: ME ou EPP	03/12/2025 14:38	Tratamento diferenciado ME/EPP: Sim Programa de Integridade: Sim
16.887.298/0001-33 - OFFICE SERVICE TERCEIRIZACAO DE MAO DE OBRA LTDA Porte Empresa: Grande Empresa	07/12/2025 21:49	Tratamento diferenciado ME/EPP: Não Programa de Integridade: Não

(2) Declarações referentes ao art. 3ª da lei complementar nª 123/2006 e no Decreto nª 12.304/2024 respectivamente

Copyright Compras.gov.br

v. Relação de fornecedores que declararam que cumprem e estão cientes de todas as declarações acima:

Fornecedor	Data declaração	Outras declarações (2)
14.806.853/0001-20 - PORTES ADVOCACIA Porte Empresa: Grande Empresa	18/12/2025 01:59	Tratamento diferenciado ME/EPP: Não Programa de Integridade: Sim
05.510.654/0004-21 - POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A Porte Empresa: Grande Empresa	10/12/2025 09:19	Tratamento diferenciado ME/EPP: Não Programa de Integridade: Sim
05.150.869/0001-36 - RESOURCE AMERICANA LTDA Porte Empresa: Grande Empresa	17/12/2025 10:53	Tratamento diferenciado ME/EPP: Não Programa de Integridade: Sim
57.730.377/0001-13 - T & E COMERCIO LTDA Porte Empresa: ME ou EPP	16/12/2025 10:03	Tratamento diferenciado ME/EPP: Sim Programa de Integridade: Sim
11.887.021/0002-78 - TECH LEAD SERVICOS E COMERCIO DE INFORMATICA LTDA Porte Empresa: Grande Empresa	17/12/2025 00:48	Tratamento diferenciado ME/EPP: Não Programa de Integridade: Sim
10.757.593/0001-99 - THS TECNOLOGIA INFORMACAO E COMUNICACAO LTDA Porte Empresa: Grande Empresa	17/12/2025 13:48	Tratamento diferenciado ME/EPP: Não Programa de Integridade: Sim
06.172.384/0001-06 - VIACOM NEXT GENERATION COMUNICACAO LTDA Porte Empresa: ME ou EPP	15/12/2025 14:24	Tratamento diferenciado ME/EPP: Sim Programa de Integridade: Não

(2) Declarações referentes ao art. 3ª da lei complementar nª 123/2006 e no Decreto nª 12.304/2024 respectivamente

Copyright Compras.gov.br

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
PROCURADORIA GERAL DA JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO

UASG 925129 - PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO

PREGÃO 90040/2025

Fundamentação legal:	Lei 14.133/2021	Característica:	SISPP - Tradicional
Critério de julgamento:	Menor Preço / Maior Desconto	Modo de disputa:	Aberto/Fechado
Compra emergencial:	Não	UF da UASG:	MA
Objeto da compra:	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk).		
Entrega de propostas:	De 02/12/2025 às 08:00 até 18/12/2025 às 09:00		
Abertura da sessão pública:	Dia 18/12/2025 às 09:00 (horário de Brasília)		

Mensagens do chat da compra

Responsável	Data/Hora	Mensagem
Sistema	18/12/2025 às 09:00:03	A sessão pública está aberta. Até 20 itens poderão estar em disputa simultaneamente e o período de abertura para disputa será entre 08:00 e 18:00. Haverá aviso prévio de abertura dos itens de 5 minutos. Mantenham-se conectados.
Sistema	18/12/2025 às 09:00:51	Bom dia, senhores licitantes.
Sistema	18/12/2025 às 09:01:02	Meu nome é José Lindstron Pacheco.
Sistema	18/12/2025 às 09:01:21	Serei o pregoeiro responsável pela condução do certame.
Sistema	18/12/2025 às 09:02:17	Aviso que não prorrogamos prazos para entrega de documentos,
Sistema	18/12/2025 às 09:03:32	Se algum licitante estiver irresignado com alguma decisão, sugiro que entre com o recurso, no momento adequado, pois, enviar e-mails, reclamando, é inócuo!
Sistema	18/12/2025 às 09:04:04	Por fim, agradeço por participarem deste certame e, boa sorte a todos.
Sistema	18/12/2025 às 09:19:33	Aviso aos licitantes que será aberto processo administrativo sancionador contra a empresa que não mantiver a proposta, razão pela qual sugerimos muita atenção ao dar o lance.
Sistema	18/12/2025 às 09:29:27	A etapa de julgamento de propostas foi iniciada. Para acompanhá-la acesse a opção "Seleção de fornecedores" na linha do tempo.
Sistema	18/12/2025 às 09:37:05	Àqueles que estão acompanhando pelo Youtube, sugerimos que acompanhem pelo sítio www.compras.gov.br.
Sistema	18/12/2025 às 09:37:17	A transmissão será encerrada agora.
Sistema	18/12/2025 às 11:42:16	Senhores licitantes, suspenderemos a sessão e retornaremos no dia 19.12.2025, às 9h. Um bom dia a todos e até amanhã!
Sistema	19/12/2025 às 09:01:09	Bom dia, senhores licitantes.
Sistema	19/12/2025 às 09:01:44	Temos o parecer de análise da proposta e habilitação.
Sistema	19/12/2025 às 09:02:40	Licitante: GABRIEL ALEX RAMIRO MARTINS 22834623805 (Synapster Tecnologia e Serviços) - CNPJ 48.431.950/0001-05.

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2645

Responsável	Data/Hora	Mensagem
Sistema	19/12/2025 às 09:02:42	Assunto: Verificação de atendimento da proposta comercial e exigências de habilitação/qualificação técnica previstas no Pregão Eletrônico nº 90040/2025 (Edital e Termo de Referência – TR).
Sistema	19/12/2025 às 09:02:47	1 – Quanto à análise de conformidade da Proposta Comercial apresentada: O Anexo VI (MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO) do Termo de Referência exige declaração expressa: "...no valor acima apresentado, estão contidas todas as despesas (...) e os custos operacionais...".
Sistema	19/12/2025 às 09:02:51	Na proposta comercial apresentada pela licitante, há declaração genérica de concordância com o Edital/Termo de Referência, sem reproduzir a declaração específica de inclusão de todas as despesas e custos operacionais.
Sistema	19/12/2025 às 09:02:55	Também, há inconsistência formal no prazo de validade da proposta comercial apresentada, onde é mencionado Proposta válida por 60 dias e Validade da proposta 18/02/2026, que corresponde a 62 dias.
Sistema	19/12/2025 às 09:03:00	2 – Quanto aos documentos de habilitação técnica apresentados:
Sistema	19/12/2025 às 09:03:07	Foram analisados, dentre outros, os seguintes documentos apresentados pela licitante, pertinentes à verificação de qualificação técnica:
Sistema	19/12/2025 às 09:03:11	• Atestado INES (Contrato 29/2024), contendo itens de serviços prestados e menção a suporte técnico (help desk) por 5 meses para módulos específicos (patrimônio/almoxarifado);
Sistema	19/12/2025 às 09:03:14	• Atestado SHIMIZU, com fornecimento/instalação/configuração de equipamentos de rede (switches/racks/roteadores), gerenciamento de rede/fibra e suporte técnico; e,
Sistema	19/12/2025 às 09:03:18	• Atestado DMG, com implantação de software e menção genérica a "suporte técnico aos usuários no formato presencial e remoto".
Sistema	19/12/2025 às 09:03:24	O Termo de Referência estabelece, no item 13.1.11 – Exigências de habilitação, que para fins de qualificação técnica a licitante deverá comprovar, dentre outros requisitos, as certificações organizacionais obrigatórias (ISO) dentro de escopo compatível de Service Desk/Helpdesk, por certificação vigente emitida por organismo acreditado, comprovando que:
Sistema	19/12/2025 às 09:03:28	a) Item 13.1.11.2.1 do Termo de Referência: Possui Sistema de Gestão de Serviços de TI conforme ISO/IEC 20000-1, cobrindo Service Desk/Help Desk (N1, N2 e N3), gestão de incidentes, requisições, problemas, mudanças, conhecimento e SLA;
Sistema	19/12/2025 às 09:03:31	b) Item 13.1.11.2.2 do Termo de Referência: Possui Sistema de Gestão de Segurança da Informação conforme ISO/IEC 27001, cobrindo o mesmo escopo (incluindo incidentes de segurança, controle de acessos, ativos, continuidade e riscos).
Sistema	19/12/2025 às 09:03:39	Neste sentido, não foi apresentado pela licitante, GABRIEL ALEX RAMIRO MARTINS 22834623805 (Synapster Tecnologia e Serviços) – CNPJ 48.431.950/0001-05, os certificados vigentes ISO/IEC 20000-1, nem ISO/IEC 27001, nos termos dos subitens 13.1.11.2.1 e 13.1.11.2.2 do TR.
Sistema	19/12/2025 às 09:03:44	Portanto, não atende às exigências 13.1.11.2.1 e 13.1.11.2.2 do Termo de Referência.
Sistema	19/12/2025 às 09:04:11	Ademais, a comprovação de aptidão técnica por atestados, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que evidenciem execução de serviços similares em escopo, complexidade e volume, compatíveis com os descritos no TR (item 13.1.11.7):
Sistema	19/12/2025 às 09:04:18	O Atestado INES evidencia, entre outros itens, suporte técnico (help desk) e manutenção continuada por 5 meses para módulos específicos (patrimônio/almoxarifado), sem caracterização objetiva de operação de Central de Serviços em níveis N1/N2/N3 e sem elementos mínimos de escala/complexidade típicos do objeto do TR;
Sistema	19/12/2025 às 09:04:25	Já o Atestado SHIMIZU trata predominantemente de infraestrutura e rede (equipamentos e serviços de instalação/configuração e gerenciamento de rede/fibra), não caracterizando execução de Service Desk/Help Desk em escopo equivalente ao objeto do TR.
Sistema	19/12/2025 às 09:04:29	Por fim, o Atestado DMG apresenta menção genérica a suporte presencial e remoto, sem detalhamento de escopo/complexidade/volume compatíveis com a Central de Serviços prevista no TR.
Sistema	19/12/2025 às 09:04:33	Os atestados apresentados não evidenciam, de forma suficiente, a execução de serviços similares em escopo, complexidade e volume, conforme exigido no item 13.1.11.7 do TR.

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2646

Responsável	Data/Hora	Mensagem
Sistema	19/12/2025 às 09:04:38	Portanto, diante do não atendimento da proposta comercial bem como dos requisitos de qualificação técnica estabelecidos no Termo de Referência, esta Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI) manifesta-se, tecnicamente, pela INABILITAÇÃO da licitante, com fundamento nas informações acima epigrafadas.
Sistema	19/12/2025 às 09:08:00	Quanto à habilitação jurídica, o licitante é Empresário Individual. As únicas naturezas jurídicas aceitas a participar do certame estão prevista no item 10.3 do Edital. E não consta "Empresário Individual" entre elas.
Sistema	19/12/2025 às 09:09:47	Quanto à qualificação econômica-financeira, o patrimônio exigido é 10% do valor anual estimado, ou seja, R$ 782.535,04.
Sistema	19/12/2025 às 09:10:27	O licitante está inabilitado, por ausência de habilitação jurídica, financeira e técnica.
Sistema	19/12/2025 às 13:16:28	Senhores licitantes, suspenderemos a sessão para análise e retornaremos no dia 22.12.2025, às 9h. Uma boa tarde a todos e até segunda-feira.
Sistema	22/12/2025 às 09:01:40	Bom dia, senhores licitantes.
Sistema	22/12/2025 às 09:01:49	Vamos prosseguir.
Sistema	22/12/2025 às 09:05:45	Suspenderemos a sessão e retornaremos às 10h.
Sistema	22/12/2025 às 09:05:48	Até mais tarde.
Sistema	22/12/2025 às 10:01:05	Bom dia.
Sistema	22/12/2025 às 10:04:08	Às 10h30 voltaremos.
Sistema	22/12/2025 às 10:27:52	Comunicamos a todos os licitantes que, somente às 14h, daremos continuidade a este pregão.
Sistema	22/12/2025 às 10:28:07	Favor permanecerem atentos e até 14h.
Sistema	22/12/2025 às 14:00:09	Boa tarde, senhores licitantes.
Sistema	22/12/2025 às 14:00:51	Vamos promover diligência em relação à proposta de preços.
Sistema	22/12/2025 às 14:44:53	Quanto à habilitação, os documentos atendem ao disposto no Edital.

Eventos da compra

Data/Hora	Descrição
18/12/2025 às 09:00:03	Abertura da sessão pública
18/12/2025 às 09:29:26	Início da etapa de julgamento de propostas

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2647

Grupo 1

Valor estimado: R$ 15.650.700,9600 (total)

Situação: Aberto para recursos

Tratamento Diferenciado ME/EPP: Sem benefícios ME/EPP (Art. 4ª, lei 14.133/2021)

Aceito e Habilitado por CPF ***.172.***-*3 - JOSE LINDSTRON PACHECO para GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26, melhor lance: R$ 9.473.035,3600 (total)

Propostas do Grupo G1

Benefício Me/Epp: Conforme Art. 3ª da Lei Complementar nª 123, de 14 de dezembro de 2006
Programa de integridade: Conforme termos previsos na Lei nª 14.133/2021 e no Decreto nª 12.304/2024

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
56.636.562/0001-80 - 56.636.562 MARCIONE PEREIRA MONTEIRO DIAS Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: MA	R$ 14.978.507,3600 (total)	-
Valor proposta: R$ 14.978.507,3600 (total) Valor negociado: Não Realizado		
34.766.560/0001-73 - A&M SOLUTION AGENCIA DIGITAL LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: PR	R$ 15.650.700,9600 (total)	-
Valor proposta: R$ 15.650.700,9600 (total) Valor negociado: Não Realizado		
27.050.408/0001-24 - ARSIT TECNOLOGIA E TELECOM LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 8.860.000,2400 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 15.650.748,0000 (total) Valor negociado: Não Realizado		
19.224.595/0001-97 - C R COMERCIO LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: MA	R$ 13.967.600,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 15.186.000,0000 (total) Valor negociado: Não Realizado		
07.171.299/0001-96 - CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 13.137.303,7600 (total)	-
Valor proposta: R$ 15.650.700,9600 (total) Valor negociado: Não Realizado		

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2648

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
57.135.675/0001-65 - COMERCIAL LENA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 15.025.140,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 15.650.700,9600 (total) Valor negociado: Não Realizado		
28.788.813/0001-07 - DEVOPS - TECNOLOGIAS E INTERDEPENDENCIAS LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 15.650.700,9600 (total)	-
Valor proposta: R$ 15.650.700,9600 (total) Valor negociado: Não Realizado		
07.094.346/0001-45 - G4F SOLUCOES CORPORATIVAS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 10.220.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 31.301.401,9200 (total) Valor negociado: Não Realizado		
48.431.950/0001-05 - GABRIEL ALEX RAMIRO MARTINS 22834623805 Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 7.296.000,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 15.650.700,9600 (total) Valor negociado: Não Realizado		
28.956.477/0002-45 - GHF TECNOLOGIA E COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: SE	R$ 15.519.200,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 15.519.200,0000 (total) Valor negociado: Não Realizado		
12.130.013/0003-26 - GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A. Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 9.473.035,3600 (total)	Fornecedor habilitado
Valor proposta: R$ 15.650.700,9600 (total) Valor negociado: Não Realizado		
37.057.387/0001-22 - HEPTA TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 17.170.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 17.170.000,0000 (total) Valor negociado: Não Realizado		

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2649

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
85.240.869/0001-66 - ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: SC	R$ 20.220.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 20.220.000,0000 (total) Valor negociado: Não Realizado		
01.645.738/0001-79 - INDRA BRASIL SOLUCOES E SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 15.650.700,9600 (total)	-
Valor proposta: R$ 15.650.700,9600 (total) Valor negociado: Não Realizado		
37.007.414/0001-52 - INFINITY STORE COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Não UF endereço: RO	R$ 17.425.552,8000 (total)	-
Valor proposta: R$ 17.425.552,8000 (total) Valor negociado: Não Realizado		
86.703.337/0001-80 - INTEROP INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: RS	R$ 13.137.304,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 17.215.728,3200 (total) Valor negociado: Não Realizado		
07.757.473/0001-87 - MINDTEK INTELIGENCIA E TECNOLOGIA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: RJ	R$ 15.615.200,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 15.615.200,0000 (total) Valor negociado: Não Realizado		
16.887.298/0001-33 - OFFICE SERVICE TERCEIRIZACAO DE MAO DE OBRA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: PA	R$ 13.400.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 15.625.164,0000 (total) Valor negociado: Não Realizado		
14.806.853/0001-20 - PORTES ADVOCACIA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: MS	R$ 15.650.700,9600 (total)	-
Valor proposta: R$ 15.650.700,9600 (total) Valor negociado: Não Realizado		
05.510.654/0004-21 - POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 9.761.999,9200 (total)	-
Valor proposta: R$ 15.650.700,9600 (total) Valor negociado: Não Realizado		

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2650

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
05.150.869/0001-36 - RESOURCE AMERICANA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 15.650.700,9600 (total)	-
Valor proposta: R$ 24.390.700,9600 (total) Valor negociado: Não Realizado		
57.730.377/0001-13 - T & E COMERCIO LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: MA	R$ 2.265.670.880,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 2.265.670.880,0000 (total) Valor negociado: Não Realizado		
11.887.021/0002-78 - TECH LEAD SERVICOS E COMERCIO DE INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 15.604.600,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 15.604.600,0000 (total) Valor negociado: Não Realizado		
10.757.593/0001-99 - THS TECNOLOGIA INFORMACAO E COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 9.788.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 15.650.700,9600 (total) Valor negociado: Não Realizado		
06.172.384/0001-06 - VIACOM NEXT GENERATION COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Não UF endereço: MA	R$ 13.352.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 15.650.700,9600 (total) Valor negociado: Não Realizado		

Mensagens do chat do Grupo G1

Responsável	Data/Hora	Mensagem
Sistema	18/12/2025 às 09:00:03	A abertura do item G1 para lances está agendada para daqui a 5 minutos. Mantenham-se conectados.
Sistema	18/12/2025 às 09:05:03	O item G1 foi aberto. Solicitamos o envio de lances.
Sistema	18/12/2025 às 09:14:57	A proposta no valor de R$ 2.265.670.880,0000 para o item G1 foi excluída pelo pregoeiro conforme § 4ª, art. 21 da IN SEGES 73/2022. Caso queira manter sua proposta e eventuais lances, para reingresso à fase de disputa do item, clique em "Reafirmar valor".
Sistema	18/12/2025 às 09:24:24	A etapa fechada foi iniciada para o item G1. Fornecedores convocados poderão enviar um lance único e fechado até às 09:29:24 do dia 18/12/2025. Fornecedores convocados apresentaram os lances entre R$ 8.756.000,0000 e R$ 10.003.939,9200 em conformidade com o art. 24 da IN SEGES 73/2022.
Sistema	18/12/2025 às 09:29:25	A etapa fechada do item G1 foi encerrada. Os seguintes lances foram registrados pelos fornecedores convocados: R$ 9.473.035,3600, R$ 7.296.000,0000, R$ 9.761.999,9200 e R$ 9.788.000,0000.
Sistema	18/12/2025 às 09:29:25	O item G1 está encerrado.

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2651

Responsável	Data/Hora	Mensagem
Sistema para o participante 48.431.950/0001-05	18/12/2025 às 09:32:08	Bom dia.
Sistema para o participante 48.431.950/0001-05	18/12/2025 às 09:35:24	Sr. Fornecedor GABRIEL ALEX RAMIRO MARTINS 22834623805, CNPJ 48.431.950/0001-05, você foi convocado para enviar anexos para o item G1. Prazo para encerrar o envio: 11:36:00 do dia 18/12/2025. Justificativa: Sr. licitante, com fundamento nos itens 8.1 e 10.15.1, solicito a proposta reformulada e os documentos de habilitação, no prazo máximo de 02 (duas) horas, sob pena de desclassificação.
Sistema para o participante 48.431.950/0001-05	18/12/2025 às 11:36:00	O item G1 teve a convocação para envio de anexos encerrada às 11:36:00 de 18/12/2025. 10 anexos foram enviados pelo fornecedor GABRIEL ALEX RAMIRO MARTINS 22834623805, CNPJ 48.431.950/0001-05.
Sistema para o participante 27.050.408/0001-24	19/12/2025 às 09:11:57	Sr. Fornecedor ARSIT TECNOLOGIA E TELECOM LTDA, CNPJ 27.050.408/0001-24, você foi convocado para enviar anexos para o item G1. Prazo para encerrar o envio: 11:12:00 do dia 19/12/2025. Justificativa: Sr. licitante, com fundamento nos itens 8.1 e 10.15.1, solicito a proposta reformulada e os documentos de habilitação, no prazo máximo de 02 (duas) horas, sob pena de desclassificação.
Pelo participante 27.050.408/0001-24	19/12/2025 às 11:10:20	Prezado Sr. Pregoeiro, bom dia, poderia por gentileza nos conceder um novo prazo? visto que estávamos enfrentando problemas em nossa rede nos impossibilitando de conseguir analisar completamente a contratação, desde ja agradecemos
Sistema para o participante 27.050.408/0001-24	19/12/2025 às 11:12:00	O item G1 teve a convocação para envio de anexos encerrada às 11:12:00 de 19/12/2025. Nenhum anexo foi enviado pelo fornecedor ARSIT TECNOLOGIA E TELECOM LTDA, CNPJ 27.050.408/0001-24.
Sistema para o participante 27.050.408/0001-24	19/12/2025 às 11:18:55	Como mensagem de abertura, não prorrogamos prazo.
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	19/12/2025 às 11:19:27	Sr. Fornecedor GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26, você foi convocado para enviar anexos para o item G1. Prazo para encerrar o envio: 13:20:00 do dia 19/12/2025. Justificativa: r. licitante, com fundamento nos itens 8.1 e 10.15.1, solicito a proposta reformulada e os documentos de habilitação, no prazo máximo de 02 (duas) horas, sob pena de desclassificação.
Pelo participante 12.130.013/0003-26	19/12/2025 às 11:21:20	Bom dia Sr. Pregoeiro. Estamos providenciando a proposta reformulada e os documentos de Habilitação. Atenciosamente, GLOBALWEB.
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	19/12/2025 às 11:22:06	Bom dia. Não prorrogamos prazo.
Pelo participante 27.050.408/0001-24	19/12/2025 às 11:26:08	Senhor Pregoeiro, estamos querendo enviar a proposta e demais documentos, poderia por gentileza abrir o campo para anexarmos? já estamos com tudo pronto.
Sistema para o participante 27.050.408/0001-24	19/12/2025 às 11:33:17	Seu prazo terminou às 11h12.
Pelo participante 12.130.013/0003-26	19/12/2025 às 12:23:26	O item G1 teve a convocação para envio de anexos encerrada às 12:23:26 de 19/12/2025. 5 anexos foram enviados pelo fornecedor GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26.
Pelo participante 12.130.013/0003-26	19/12/2025 às 12:27:02	Sr. Pregoeiro, informamos que a Proposta reformulada e demais documentos de Habilitação foram anexados no sistema. Permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos necessários. Atenciosamente, GLOBALWEB.
Pelo participante 12.130.013/0003-26	22/12/2025 às 09:03:59	Bom dia Sr. Pregoeiro.
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	22/12/2025 às 14:00:18	Boa tarde.

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2652

Responsável	Data/Hora	Mensagem
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	22/12/2025 às 14:00:24	Vamos promover diligência.
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	22/12/2025 às 14:00:30	Acompanhe na aba própria
Pelo participante 12.130.013/0003-26	22/12/2025 às 14:00:55	Boa tarde, Sr. Pregoeiro.
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	22/12/2025 às 14:04:46	Diligência já cadastrada.
Sistema	22/12/2025 às 14:33:28	O item G1 está na etapa de julgamento de proposta no período de intenção de recursos, com acréscimo de 10 minutos a partir de agora - até 22/12/2025 14:43:28.
Sistema	22/12/2025 às 14:45:06	O item G1 está na etapa de habilitação de fornecedores no período de intenção de recursos, com acréscimo de 10 minutos a partir de agora - até 22/12/2025 14:55:06.
Sistema	22/12/2025 às 14:55:20	A fase de recurso do item G1 está aberta até 26/12/2025.

Eventos do Grupo G1

Data/Hora	Descrição
18/12/2025 às 09:05:03	Item aberto para lances.
18/12/2025 às 09:14:57	A proposta no valor de R$ 2.265.670.880,0000 foi excluída durante a disputa conforme § 4ª, art. 21 da IN SEGES 73/2022.
18/12/2025 às 09:24:24	Item com etapa aberta encerrada.
18/12/2025 às 09:24:24	Início da etapa fechada. Fornecedores convocados apresentaram os lances entre R$ 8.756.000,0000 e R$ 10.003.939,9200.
18/12/2025 às 09:29:25	Item com etapa fechada encerrada.
18/12/2025 às 09:29:25	Item encerrado para lances.
18/12/2025 às 09:35:24	Fornecedor GABRIEL ALEX RAMIRO MARTINS 22834623805, CNPJ 48.431.950/0001-05 convocado para o envio de anexo. Prazo para encerrar o envio: 11:36:00 do dia 18/12/2025. Justificativa: Sr. licitante, com fundamento nos itens 8.1 e 10.15.1, solicito a proposta reformulada e os documentos de habilitação, no prazo máximo de 02 (duas) horas, sob pena de desclassificação.
19/12/2025 às 09:11:19	Fornecedor GABRIEL ALEX RAMIRO MARTINS 22834623805, CNPJ 48.431.950/0001-05 teve a proposta desclassificada, melhor lance: R$ 7.296.000,0000. Motivo: Inabilitado, por ausência de qualificação jurídica, financeira e técnica, conforme mensagens no chat..
19/12/2025 às 09:11:57	Fornecedor ARSIT TECNOLOGIA E TELECOM LTDA, CNPJ 27.050.408/0001-24 convocado para o envio de anexo. Prazo para encerrar o envio: 11:12:00 do dia 19/12/2025. Justificativa: Sr. licitante, com fundamento nos itens 8.1 e 10.15.1, solicito a proposta reformulada e os documentos de habilitação, no prazo máximo de 02 (duas) horas, sob pena de desclassificação.
19/12/2025 às 11:18:06	Fornecedor ARSIT TECNOLOGIA E TELECOM LTDA, CNPJ 27.050.408/0001-24 teve a proposta desclassificada, melhor lance: R$ 8.860.000,2400. Motivo: Não enviou a proposta e documentação no prazo, sujeitando-se às sanções editalícias..
19/12/2025 às 11:19:27	Fornecedor GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26 convocado para o envio de anexo. Prazo para encerrar o envio: 13:20:00 do dia 19/12/2025. Justificativa: r. licitante, com fundamento nos itens 8.1 e 10.15.1, solicito a proposta reformulada e os documentos de habilitação, no prazo máximo de 02 (duas) horas, sob pena de desclassificação.
19/12/2025 às 12:23:26	Fornecedor GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26 finalizou o envio de anexo.
22/12/2025 às 14:33:28	Fornecedor GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26 teve a proposta aceita, melhor lance: R$ 9.473.035,3600. Motivo: Aprovada..

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2653

Data/Hora	Descrição
22/12/2025 às 14:36:57	Fornecedor CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ 07.171.299/0001-96 registra a intenção de recurso na fase julgamento.
22/12/2025 às 14:38:08	Fornecedor POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A, CNPJ 05.510.654/0004-21 registra a intenção de recurso na fase julgamento.
22/12/2025 às 14:45:06	Fornecedor GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26 foi habilitado.
22/12/2025 às 14:45:18	Fornecedor CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ 07.171.299/0001-96 registra a intenção de recurso na fase habilitação.
22/12/2025 às 14:45:46	Fornecedor POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A, CNPJ 05.510.654/0004-21 registra a intenção de recurso na fase habilitação.
22/12/2025 às 14:45:49	Fornecedor INTEROP INFORMATICA LTDA, CNPJ 86.703.337/0001-80 registra a intenção de recurso na fase habilitação.
22/12/2025 às 14:55:20	Encerramento da sessão 1 de julgamento / habilitação.

Item 1 do Grupo G1 - Central de Serviços de TIC

Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA.

Quantidade:	24	Valor estimado:	R$ 52.016,2000 (unitário)
Unidade de fornecimento:	MÊS / MESES		R$ 1.248.388,8000 (total)
		Situação:	Aberto para recursos
Critério de julgamento:	Menor Preço		
Tratamento Diferenciado ME/EPP:	Sem benefícios ME/EPP (Art. 4ª, lei 14.133/2021)		

Aceito e Habilitado por CPF ***.172.***-*3 - JOSE LINDSTRON PACHECO para GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26, melhor lance: R$ 36.967,8400 (unitário) / R$ 887.228,1600 (total)

Propostas do Item 1

Benefício Me/Epp: Conforme Art. 3ª da Lei Complementar nª 123, de 14 de dezembro de 2006
Programa de integridade: Conforme termos previsos na Lei nª 14.133/2021 e no Decreto nª 12.304/2024

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
56.636.562/0001-80 - 56.636.562 MARCIONE PEREIRA MONTEIRO DIAS Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: MA	R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	-
Valor proposta: R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
34.766.560/0001-73 - A&M SOLUTION AGENCIA DIGITAL LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: PR	R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	-
Valor proposta: R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2654

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
27.050.408/0001-24 - ARSIT TECNOLOGIA E TELECOM LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 25.000,0100 (unitário) R$ 600.000,2400 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 52.016,0000 (unitário) R$ 1.248.384,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
19.224.595/0001-97 - C R COMERCIO LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: MA	R$ 45.000,0000 (unitário) R$ 1.080.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 50.000,0000 (unitário) R$ 1.200.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
07.171.299/0001-96 - CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 41.713,0800 (unitário) R$ 1.001.113,9200 (total)	-
Valor proposta: R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
57.135.675/0001-65 - COMERCIAL LENA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 51.000,0000 (unitário) R$ 1.224.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
28.788.813/0001-07 - DEVOPS - TECNOLOGIAS E INTERDEPENDENCIAS LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	-
Valor proposta: R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
07.094.346/0001-45 - G4F SOLUCOES CORPORATIVAS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 29.000,0000 (unitário) R$ 696.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 104.032,4000 (unitário) R$ 2.496.777,6000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
48.431.950/0001-05 - GABRIEL ALEX RAMIRO MARTINS 22834623805 Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 18.000,0000 (unitário) R$ 432.000,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2655

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
28.956.477/0002-45 - GHF TECNOLOGIA E COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: SE	R$ 52.000,0000 (unitário) R$ 1.248.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 52.000,0000 (unitário) R$ 1.248.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
12.130.013/0003-26 - GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A. Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 36.967,8400 (unitário) R$ 887.228,1600 (total)	Fornecedor habilitado
Valor proposta: R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
37.057.387/0001-22 - HEPTA TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 60.000,0000 (unitário) R$ 1.440.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 60.000,0000 (unitário) R$ 1.440.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
85.240.869/0001-66 - ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: SC	R$ 60.000,0000 (unitário) R$ 1.440.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 60.000,0000 (unitário) R$ 1.440.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
01.645.738/0001-79 - INDRA BRASIL SOLUCOES E SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	-
Valor proposta: R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
37.007.414/0001-52 - INFINITY STORE COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Não UF endereço: RO	R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	-
Valor proposta: R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2656

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
86.703.337/0001-80 - INTEROP INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: RS	R$ 43.186,0000 (unitário) R$ 1.036.464,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 57.217,8200 (unitário) R$ 1.373.227,6800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
07.757.473/0001-87 - MINDTEK INTELIGENCIA E TECNOLOGIA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: RJ	R$ 52.000,0000 (unitário) R$ 1.248.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 52.000,0000 (unitário) R$ 1.248.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
16.887.298/0001-33 - OFFICE SERVICE TERCEIRIZACAO DE MAO DE OBRA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: PA	R$ 40.000,0000 (unitário) R$ 960.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 52.000,0000 (unitário) R$ 1.248.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
14.806.853/0001-20 - PORTES ADVOCACIA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: MS	R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	-
Valor proposta: R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
05.510.654/0004-21 - POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 46.122,6800 (unitário) R$ 1.106.944,3200 (total)	-
Valor proposta: R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
05.150.869/0001-36 - RESOURCE AMERICANA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	-
Valor proposta: R$ 72.016,2000 (unitário) R$ 1.728.388,8000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
57.730.377/0001-13 - T & E COMERCIO LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: MA	R$ 52.650,0000 (unitário) R$ 1.263.600,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 52.650,0000 (unitário) R$ 1.263.600,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2657

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
11.887.021/0002-78 - TECH LEAD SERVICOS E COMERCIO DE INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 52.000,0000 (unitário) R$ 1.248.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 52.000,0000 (unitário) R$ 1.248.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
10.757.593/0001-99 - THS TECNOLOGIA INFORMACAO E COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 35.000,0000 (unitário) R$ 840.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
06.172.384/0001-06 - VIACOM NEXT GENERATION COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Não UF endereço: MA	R$ 48.000,0000 (unitário) R$ 1.152.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24

Lances do Item 1

Data/hora	Participante	Lance
18/12/2025 às 09:05:11	07.094.346/0001-45	R$ 52.016,2000
18/12/2025 às 09:07:05	05.150.869/0001-36	R$ 52.016,2000
18/12/2025 às 09:09:15	48.431.950/0001-05	R$ 49.000,0000
18/12/2025 às 09:09:47	86.703.337/0001-80	R$ 52.016,2000
18/12/2025 às 09:09:49	10.757.593/0001-99	R$ 49.900,0000
18/12/2025 às 09:10:07	06.172.384/0001-06	R$ 50.000,0000
18/12/2025 às 09:10:42	57.135.675/0001-65	R$ 51.000,0000
18/12/2025 às 09:14:06	10.757.593/0001-99	R$ 45.000,0000
18/12/2025 às 09:14:26	48.431.950/0001-05	R$ 44.000,0000
18/12/2025 às 09:14:41	19.224.595/0001-97	R$ 45.000,0000
18/12/2025 às 09:15:07	05.510.654/0004-21	R$ 46.122,6800
18/12/2025 às 09:15:44	16.887.298/0001-33	R$ 50.000,0000
18/12/2025 às 09:16:27	12.130.013/0003-26	R$ 46.625,5700
18/12/2025 às 09:17:04	86.703.337/0001-80	R$ 51.496,0000
18/12/2025 às 09:17:14	12.130.013/0003-26	R$ 43.560,0000
18/12/2025 às 09:17:28	07.094.346/0001-45	R$ 47.000,0000
18/12/2025 às 09:17:33	27.050.408/0001-24	R$ 43.120,0440

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2658

Data/hora	Participante	Lance
18/12/2025 às 09:17:33	48.431.950/0001-05	R$ 42.400,0000
18/12/2025 às 09:17:34	27.050.408/0001-24	R$ 41.971,7600
18/12/2025 às 09:17:49	48.431.950/0001-05	R$ 40.000,0000
18/12/2025 às 09:17:50	27.050.408/0001-24	R$ 39.596,0000
18/12/2025 às 09:18:00	86.703.337/0001-80	R$ 50.981,0000
18/12/2025 às 09:18:11	10.757.593/0001-99	R$ 38.500,0000 *
18/12/2025 às 09:18:11	27.050.408/0001-24	R$ 38.111,1500
18/12/2025 às 09:18:13	07.171.299/0001-96	R$ 47.276,7500
18/12/2025 às 09:18:14	86.703.337/0001-80	R$ 50.470,0000
18/12/2025 às 09:18:28	16.887.298/0001-33	R$ 40.000,0000
18/12/2025 às 09:18:33	10.757.593/0001-99	R$ 37.000,0000
18/12/2025 às 09:18:34	27.050.408/0001-24	R$ 36.626,3000
18/12/2025 às 09:18:47	12.130.013/0003-26	R$ 41.184,8400
18/12/2025 às 09:18:48	12.130.013/0003-26	R$ 39.273,5400
18/12/2025 às 09:19:39	12.130.013/0003-26	R$ 38.880,8000
18/12/2025 às 09:19:40	48.431.950/0001-05	R$ 34.000,0000
18/12/2025 às 09:19:40	27.050.408/0001-24	R$ 33.656,6000
18/12/2025 às 09:19:43	07.094.346/0001-45	R$ 41.364,0400
18/12/2025 às 09:19:46	86.703.337/0001-80	R$ 45.423,0000
18/12/2025 às 09:20:01	48.431.950/0001-05	R$ 31.000,0000
18/12/2025 às 09:20:02	27.050.408/0001-24	R$ 30.686,9000
18/12/2025 às 09:20:07	07.171.299/0001-96	R$ 44.303,4600
18/12/2025 às 09:20:10	07.094.346/0001-45	R$ 31.023,0300
18/12/2025 às 09:20:24	10.757.593/0001-99	R$ 35.000,0000
18/12/2025 às 09:20:38	86.703.337/0001-80	R$ 44.514,0000
18/12/2025 às 09:20:51	48.431.950/0001-05	R$ 29.500,0000
18/12/2025 às 09:20:52	27.050.408/0001-24	R$ 29.202,0500
18/12/2025 às 09:20:57	48.431.950/0001-05	R$ 28.500,0000
18/12/2025 às 09:20:58	27.050.408/0001-24	R$ 28.212,1500
18/12/2025 às 09:21:03	48.431.950/0001-05	R$ 27.000,0000
18/12/2025 às 09:21:04	27.050.408/0001-24	R$ 26.727,3000
18/12/2025 às 09:21:10	48.431.950/0001-05	R$ 25.000,0000
18/12/2025 às 09:21:11	27.050.408/0001-24	R$ 25.000,0100

(lances com * foram excluídos)

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2659

Data/hora	Participante	Lance
18/12/2025 às 09:21:26	86.703.337/0001-80	R$ 43.623,0000
18/12/2025 às 09:21:42	07.094.346/0001-45	R$ 29.000,0000
18/12/2025 às 09:21:43	07.171.299/0001-96	R$ 42.150,0800
18/12/2025 às 09:22:41	86.703.337/0001-80	R$ 43.186,0000
18/12/2025 às 09:23:30	06.172.384/0001-06	R$ 48.000,0000
18/12/2025 às 09:24:10	07.171.299/0001-96	R$ 41.713,0800
18/12/2025 às 09:25:03	48.431.950/0001-05	R$ 18.000,0000
18/12/2025 às 09:26:51	12.130.013/0003-26	R$ 36.967,8400

Item 2 do Grupo G1 - Central de Serviços de TIC

Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA.

Quantidade:	24	Valor estimado:	R$ 239.227,4700 (unitário)
Unidade de fornecimento:	MÊS / MESES		R$ 5.741.459,2800 (total)
		Situação:	Aberto para recursos
Critério de julgamento:	Menor Preço		
Tratamento Diferenciado ME/EPP:	Sem benefícios ME/EPP (Art. 4ª, lei 14.133/2021)		

Aceito e Habilitado por CPF ***.172.***-*3 - JOSE LINDSTRON PACHECO para GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26, melhor lance: R$ 125.546,9000 (unitário) / R$ 3.013.125,6000 (total)

Propostas do Item 2

Benefício Me/Epp: Conforme Art. 3ª da Lei Complementar nª 123, de 14 de dezembro de 2006
Programa de integridade: Conforme termos previsos na Lei nª 14.133/2021 e no Decreto nª 12.304/2024

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
56.636.562/0001-80 - 56.636.562 MARCIONE PEREIRA MONTEIRO DIAS Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: MA	R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	-
Valor proposta: R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
34.766.560/0001-73 - A&M SOLUTION AGENCIA DIGITAL LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: PR	R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	-
Valor proposta: R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2660

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
27.050.408/0001-24 - ARSIT TECNOLOGIA E TELECOM LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 150.000,0000 (unitário) R$ 3.600.000,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 239.230,0000 (unitário) R$ 5.741.520,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
19.224.595/0001-97 - C R COMERCIO LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: MA	R$ 210.000,0000 (unitário) R$ 5.040.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 235.000,0000 (unitário) R$ 5.640.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
07.171.299/0001-96 - CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 230.872,3500 (unitário) R$ 5.540.936,4000 (total)	-
Valor proposta: R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
57.135.675/0001-65 - COMERCIAL LENA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 219.999,0000 (unitário) R$ 5.279.976,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
28.788.813/0001-07 - DEVOPS - TECNOLOGIAS E INTERDEPENDENCIAS LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	-
Valor proposta: R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
07.094.346/0001-45 - G4F SOLUCOES CORPORATIVAS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 175.000,0000 (unitário) R$ 4.200.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 478.454,9400 (unitário) R$ 11.482.918,5600 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
48.431.950/0001-05 - GABRIEL ALEX RAMIRO MARTINS 22834623805 Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 114.000,0000 (unitário) R$ 2.736.000,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2661

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
28.956.477/0002-45 - GHF TECNOLOGIA E COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: SE	R$ 239.000,0000 (unitário) R$ 5.736.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 239.000,0000 (unitário) R$ 5.736.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
12.130.013/0003-26 - GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A. Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 125.546,9000 (unitário) R$ 3.013.125,6000 (total)	Fornecedor habilitado
Valor proposta: R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
37.057.387/0001-22 - HEPTA TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 245.000,0000 (unitário) R$ 5.880.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 245.000,0000 (unitário) R$ 5.880.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
85.240.869/0001-66 - ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: SC	R$ 300.000,0000 (unitário) R$ 7.200.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 300.000,0000 (unitário) R$ 7.200.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
01.645.738/0001-79 - INDRA BRASIL SOLUCOES E SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	-
Valor proposta: R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
37.007.414/0001-52 - INFINITY STORE COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Não UF endereço: RO	R$ 300.000,0000 (unitário) R$ 7.200.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 300.000,0000 (unitário) R$ 7.200.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2662

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
86.703.337/0001-80 - INTEROP INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: RS	R$ 210.000,0000 (unitário) R$ 5.040.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 263.150,2100 (unitário) R$ 6.315.605,0400 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
07.757.473/0001-87 - MINDTEK INTELIGENCIA E TECNOLOGIA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: RJ	R$ 239.000,0000 (unitário) R$ 5.736.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 239.000,0000 (unitário) R$ 5.736.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
16.887.298/0001-33 - OFFICE SERVICE TERCEIRIZACAO DE MAO DE OBRA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: PA	R$ 200.000,0000 (unitário) R$ 4.800.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 239.000,0000 (unitário) R$ 5.736.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
14.806.853/0001-20 - PORTES ADVOCACIA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: MS	R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	-
Valor proposta: R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
05.510.654/0004-21 - POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 150.223,1100 (unitário) R$ 3.605.354,6400 (total)	-
Valor proposta: R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
05.150.869/0001-36 - RESOURCE AMERICANA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	-
Valor proposta: R$ 439.227,4700 (unitário) R$ 10.541.459,2800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
57.730.377/0001-13 - T & E COMERCIO LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: MA	R$ 52.650,0000 (unitário) R$ 1.263.600,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 52.650,0000 (unitário) R$ 1.263.600,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2663

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
11.887.021/0002-78 - TECH LEAD SERVICOS E COMERCIO DE INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 239.000,0000 (unitário) R$ 5.736.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 239.000,0000 (unitário) R$ 5.736.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
10.757.593/0001-99 - THS TECNOLOGIA INFORMACAO E COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 133.000,0000 (unitário) R$ 3.192.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
06.172.384/0001-06 - VIACOM NEXT GENERATION COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Não UF endereço: MA	R$ 200.000,0000 (unitário) R$ 4.800.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24

Lances do Item 2

Data/hora	Participante	Lance
18/12/2025 às 09:05:23	07.094.346/0001-45	R$ 239.227,4700
18/12/2025 às 09:07:43	05.150.869/0001-36	R$ 239.227,4700
18/12/2025 às 09:09:36	10.757.593/0001-99	R$ 234.000,0000
18/12/2025 às 09:10:05	86.703.337/0001-80	R$ 239.227,4700
18/12/2025 às 09:10:26	48.431.950/0001-05	R$ 52.000,0000 *
18/12/2025 às 09:10:37	06.172.384/0001-06	R$ 220.000,0000
18/12/2025 às 09:11:09	57.135.675/0001-65	R$ 219.999,0000
18/12/2025 às 09:12:41	48.431.950/0001-05	R$ 52.000,0000 *
18/12/2025 às 09:14:25	10.757.593/0001-99	R$ 210.000,0000
18/12/2025 às 09:14:53	19.224.595/0001-97	R$ 210.000,0000
18/12/2025 às 09:15:10	48.431.950/0001-05	R$ 206.500,0000
18/12/2025 às 09:15:41	86.703.337/0001-80	R$ 220.000,0000
18/12/2025 às 09:16:00	16.887.298/0001-33	R$ 230.000,0000
18/12/2025 às 09:16:27	12.130.013/0003-26	R$ 195.476,3900
18/12/2025 às 09:17:14	12.130.013/0003-26	R$ 171.112,7900
18/12/2025 às 09:17:24	48.431.950/0001-05	R$ 168.000,0000
18/12/2025 às 09:17:33	27.050.408/0001-24	R$ 166.303,2000

(lances com * foram excluídos)

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2664

Data/hora	Participante	Lance
18/12/2025 às 09:17:41	05.510.654/0004-21	R$ 200.000,0000
18/12/2025 às 09:17:45	48.431.950/0001-05	R$ 164.000,0000
18/12/2025 às 09:17:46	27.050.408/0001-24	R$ 162.343,6000
18/12/2025 às 09:17:49	07.094.346/0001-45	R$ 215.000,0000
18/12/2025 às 09:18:16	48.431.950/0001-05	R$ 160.000,0000
18/12/2025 às 09:18:17	27.050.408/0001-24	R$ 158.384,0000
18/12/2025 às 09:18:20	05.510.654/0004-21	R$ 180.000,0000
18/12/2025 às 09:18:22	48.431.950/0001-05	R$ 156.000,0000
18/12/2025 às 09:18:23	27.050.408/0001-24	R$ 150.000,0000
18/12/2025 às 09:18:29	48.431.950/0001-05	R$ 148.000,0000
18/12/2025 às 09:18:47	12.130.013/0003-26	R$ 151.579,8700
18/12/2025 às 09:18:47	10.757.593/0001-99	R$ 145.000,0000
18/12/2025 às 09:18:48	12.130.013/0003-26	R$ 135.861,6600
18/12/2025 às 09:18:57	16.887.298/0001-33	R$ 200.000,0000
18/12/2025 às 09:19:15	48.431.950/0001-05	R$ 130.000,0000
18/12/2025 às 09:19:21	05.510.654/0004-21	R$ 150.223,1100
18/12/2025 às 09:19:39	12.130.013/0003-26	R$ 134.503,0400
18/12/2025 às 09:19:42	12.130.013/0003-26	R$ 132.358,2400
18/12/2025 às 09:19:44	07.094.346/0001-45	R$ 198.586,9400
18/12/2025 às 09:20:08	86.703.337/0001-80	R$ 210.000,0000
18/12/2025 às 09:20:21	07.094.346/0001-45	R$ 188.913,3900
18/12/2025 às 09:21:24	10.757.593/0001-99	R$ 140.000,0000
18/12/2025 às 09:21:43	07.171.299/0001-96	R$ 230.872,3500
18/12/2025 às 09:21:49	07.094.346/0001-45	R$ 185.000,0000
18/12/2025 às 09:22:19	10.757.593/0001-99	R$ 135.000,0000
18/12/2025 às 09:22:42	07.094.346/0001-45	R$ 178.339,7000
18/12/2025 às 09:23:16	07.094.346/0001-45	R$ 175.000,0000
18/12/2025 às 09:23:45	06.172.384/0001-06	R$ 200.000,0000
18/12/2025 às 09:25:19	48.431.950/0001-05	R$ 114.000,0000
18/12/2025 às 09:27:03	12.130.013/0003-26	R$ 125.546,9000
18/12/2025 às 09:28:01	10.757.593/0001-99	R$ 133.000,0000

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2665

Item 3 do Grupo G1 - Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia daInformação e

Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA

Quantidade:	24	Valor estimado:	R$ 266.820,3700 (unitário)
Unidade de fornecimento:	UNIDADE		R$ 6.403.688,8800 (total)
		Situação:	Aberto para recursos
Critério de julgamento:	Menor Preço		
Tratamento Diferenciado ME/EPP:	Sem benefícios ME/EPP (Art. 4ª, lei 14.133/2021)		

Aceito e Habilitado por CPF ***.172.***-*3 - JOSE LINDSTRON PACHECO para GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26, melhor lance: R$ 189.976,1500 (unitário) / R$ 4.559.427,6000 (total)

Propostas do Item 3

Benefício Me/Epp: Conforme Art. 3ª da Lei Complementar nª 123, de 14 de dezembro de 2006
Programa de integridade: Conforme termos previsos na Lei nª 14.133/2021 e no Decreto nª 12.304/2024

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
56.636.562/0001-80 - 56.636.562 MARCIONE PEREIRA MONTEIRO DIAS Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: MA	R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	-
Valor proposta: R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
34.766.560/0001-73 - A&M SOLUTION AGENCIA DIGITAL LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: PR	R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total)	-
Valor proposta: R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
27.050.408/0001-24 - ARSIT TECNOLOGIA E TELECOM LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 150.000,0000 (unitário) R$ 3.600.000,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 266.820,0000 (unitário) R$ 6.403.680,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
19.224.595/0001-97 - C R COMERCIO LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: MA	R$ 236.000,0000 (unitário) R$ 5.664.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 255.000,0000 (unitário) R$ 6.120.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2666

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
07.171.299/0001-96 - CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 205.513,5600 (unitário) R$ 4.932.325,4400 (total)	-
Valor proposta: R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
57.135.675/0001-65 - COMERCIAL LENA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 261.000,0000 (unitário) R$ 6.264.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
28.788.813/0001-07 - DEVOPS - TECNOLOGIAS E INTERDEPENDENCIAS LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total)	-
Valor proposta: R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
07.094.346/0001-45 - G4F SOLUCOES CORPORATIVAS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 160.000,0000 (unitário) R$ 3.840.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 533.640,7400 (unitário) R$ 12.807.377,7600 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
48.431.950/0001-05 - GABRIEL ALEX RAMIRO MARTINS 22834623805 Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 119.000,0000 (unitário) R$ 2.856.000,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
28.956.477/0002-45 - GHF TECNOLOGIA E COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: SE	R$ 262.000,0000 (unitário) R$ 6.288.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 262.000,0000 (unitário) R$ 6.288.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
12.130.013/0003-26 - GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A. Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 189.976,1500 (unitário) R$ 4.559.427,6000 (total)	Fornecedor habilitado
Valor proposta: R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2667

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
37.057.387/0001-22 - HEPTA TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 300.000,0000 (unitário) R$ 7.200.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 300.000,0000 (unitário) R$ 7.200.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
85.240.869/0001-66 - ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: SC	R$ 350.000,0000 (unitário) R$ 8.400.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 350.000,0000 (unitário) R$ 8.400.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
01.645.738/0001-79 - INDRA BRASIL SOLUCOES E SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total)	-
Valor proposta: R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
37.007.414/0001-52 - INFINITY STORE COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Não UF endereço: RO	R$ 280.000,0000 (unitário) R$ 6.720.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 280.000,0000 (unitário) R$ 6.720.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
86.703.337/0001-80 - INTEROP INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: RS	R$ 210.285,0000 (unitário) R$ 5.046.840,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 293.502,4000 (unitário) R$ 7.044.057,6000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
07.757.473/0001-87 - MINDTEK INTELIGENCIA E TECNOLOGIA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: RJ	R$ 266.000,0000 (unitário) R$ 6.384.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 266.000,0000 (unitário) R$ 6.384.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2668

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
16.887.298/0001-33 - OFFICE SERVICE TERCEIRIZACAO DE MAO DE OBRA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: PA	R$ 230.000,0000 (unitário) R$ 5.520.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 266.000,0000 (unitário) R$ 6.384.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
14.806.853/0001-20 - PORTES ADVOCACIA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: MS	R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total)	-
Valor proposta: R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
05.510.654/0004-21 - POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 163.375,5400 (unitário) R$ 3.921.012,9600 (total)	-
Valor proposta: R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
05.150.869/0001-36 - RESOURCE AMERICANA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total)	-
Valor proposta: R$ 366.820,3700 (unitário) R$ 8.803.688,8800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
57.730.377/0001-13 - T & E COMERCIO LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: MA	R$ 266.820,0000 (unitário) R$ 6.403.680,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 266.820,0000 (unitário) R$ 6.403.680,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
11.887.021/0002-78 - TECH LEAD SERVICOS E COMERCIO DE INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 266.000,0000 (unitário) R$ 6.384.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 266.000,0000 (unitário) R$ 6.384.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
10.757.593/0001-99 - THS TECNOLOGIA INFORMACAO E COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 178.000,0000 (unitário) R$ 4.272.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2669

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
06.172.384/0001-06 - VIACOM NEXT GENERATION COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Não UF endereço: MA	R$ 220.000,0000 (unitário) R$ 5.280.000,0000 (total)	-

Valor proposta: R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total) Valor negociado: Não Realizado Quantidade ofertada: 24

Lances do Item 3

Data/hora	Participante	Lance
18/12/2025 às 09:05:43	07.094.346/0001-45	R$ 266.820,3700
18/12/2025 às 09:07:46	05.150.869/0001-36	R$ 266.820,3700
18/12/2025 às 09:10:13	10.757.593/0001-99	R$ 254.900,0000
18/12/2025 às 09:10:20	86.703.337/0001-80	R$ 266.820,3700
18/12/2025 às 09:10:53	06.172.384/0001-06	R$ 240.000,0000
18/12/2025 às 09:11:49	57.135.675/0001-65	R$ 261.000,0000
18/12/2025 às 09:13:54	48.431.950/0001-05	R$ 236.000,0000
18/12/2025 às 09:14:58	10.757.593/0001-99	R$ 230.000,0000
18/12/2025 às 09:15:14	19.224.595/0001-97	R$ 236.000,0000
18/12/2025 às 09:15:39	48.431.950/0001-05	R$ 226.500,0000
18/12/2025 às 09:16:13	16.887.298/0001-33	R$ 260.000,0000
18/12/2025 às 09:17:15	07.171.299/0001-96	R$ 217.895,0800
18/12/2025 às 09:17:29	86.703.337/0001-80	R$ 264.152,0000
18/12/2025 às 09:17:33	27.050.408/0001-24	R$ 215.694,3396
18/12/2025 às 09:17:45	05.510.654/0004-21	R$ 200.000,0000
18/12/2025 às 09:17:45	27.050.408/0001-24	R$ 197.980,0000
18/12/2025 às 09:18:05	07.094.346/0001-45	R$ 200.000,0000
18/12/2025 às 09:18:13	07.171.299/0001-96	R$ 210.286,6800
18/12/2025 às 09:18:26	86.703.337/0001-80	R$ 261.510,0000
18/12/2025 às 09:18:37	48.431.950/0001-05	R$ 194.000,0000
18/12/2025 às 09:18:38	27.050.408/0001-24	R$ 192.040,6000
18/12/2025 às 09:18:44	48.431.950/0001-05	R$ 190.000,0000
18/12/2025 às 09:18:45	27.050.408/0001-24	R$ 188.081,0000
18/12/2025 às 09:18:47	12.130.013/0003-26	R$ 233.357,9600
18/12/2025 às 09:18:48	86.703.337/0001-80	R$ 258.894,0000
18/12/2025 às 09:18:52	48.431.950/0001-05	R$ 186.000,0000

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2670

Data/hora	Participante	Lance
18/12/2025 às 09:18:53	27.050.408/0001-24	R$ 184.121,4000
18/12/2025 às 09:19:00	10.757.593/0001-99	R$ 181.000,0000 *
18/12/2025 às 09:19:00	27.050.408/0001-24	R$ 179.171,9000
18/12/2025 às 09:19:17	10.757.593/0001-99	R$ 220.000,0000
18/12/2025 às 09:19:18	16.887.298/0001-33	R$ 230.000,0000
18/12/2025 às 09:19:23	48.431.950/0001-05	R$ 175.000,0000
18/12/2025 às 09:19:24	27.050.408/0001-24	R$ 173.232,5000
18/12/2025 às 09:19:39	12.130.013/0003-26	R$ 222.900,9900
18/12/2025 às 09:19:41	05.510.654/0004-21	R$ 180.000,0000
18/12/2025 às 09:19:42	12.130.013/0003-26	R$ 205.106,7400
18/12/2025 às 09:19:46	07.094.346/0001-45	R$ 164.654,4500
18/12/2025 às 09:19:46	27.050.408/0001-24	R$ 162.991,4400
18/12/2025 às 09:19:54	12.130.013/0003-26	R$ 200.700,7900
18/12/2025 às 09:19:56	86.703.337/0001-80	R$ 233.004,0000
18/12/2025 às 09:20:07	07.171.299/0001-96	R$ 205.513,5600
18/12/2025 às 09:20:11	48.431.950/0001-05	R$ 159.000,0000
18/12/2025 às 09:20:11	27.050.408/0001-24	R$ 157.394,1000
18/12/2025 às 09:20:15	48.431.950/0001-05	R$ 155.000,0000
18/12/2025 às 09:20:16	27.050.408/0001-24	R$ 150.000,0000
18/12/2025 às 09:20:20	48.431.950/0001-05	R$ 148.000,0000
18/12/2025 às 09:20:43	10.757.593/0001-99	R$ 210.000,0000
18/12/2025 às 09:20:49	86.703.337/0001-80	R$ 221.353,0000
18/12/2025 às 09:21:00	10.757.593/0001-99	R$ 200.000,0000
18/12/2025 às 09:21:37	86.703.337/0001-80	R$ 210.285,0000
18/12/2025 às 09:22:11	10.757.593/0001-99	R$ 190.000,0000
18/12/2025 às 09:22:12	07.094.346/0001-45	R$ 162.000,0000
18/12/2025 às 09:22:29	10.757.593/0001-99	R$ 185.000,0000
18/12/2025 às 09:22:31	05.510.654/0004-21	R$ 170.000,0000
18/12/2025 às 09:22:36	10.757.593/0001-99	R$ 180.000,0000
18/12/2025 às 09:23:54	07.094.346/0001-45	R$ 160.000,0000
18/12/2025 às 09:24:00	06.172.384/0001-06	R$ 220.000,0000
18/12/2025 às 09:25:33	48.431.950/0001-05	R$ 119.000,0000
18/12/2025 às 09:27:17	12.130.013/0003-26	R$ 189.976,1500

(lances com * foram excluídos)

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2671

Data/hora	Participante	Lance
18/12/2025 às 09:28:05	10.757.593/0001-99	R$ 178.000,0000
18/12/2025 às 09:29:14	05.510.654/0004-21	R$ 163.375,5400

Item 4 do Grupo G1 - Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia daInformação e

Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda.

Quantidade:	10600	Valor estimado:	R$ 212,9400 (unitário)
Unidade de fornecimento:	UND SERVIÇO TÉCNICO		R$ 2.257.164,0000 (total)
		Situação:	Aberto para recursos
Critério de julgamento:	Menor Preço		
Tratamento Diferenciado ME/EPP:	Sem benefícios ME/EPP (Art. 4ª, lei 14.133/2021)		

Aceito e Habilitado por CPF ***.172.***-*3 - JOSE LINDSTRON PACHECO para GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26, melhor lance: R$ 95,5900 (unitário) / R$ 1.013.254,0000 (total)

Propostas do Item 4

Benefício Me/Epp: Conforme Art. 3ª da Lei Complementar nª 123, de 14 de dezembro de 2006
Programa de integridade: Conforme termos previsos na Lei nª 14.133/2021 e no Decreto nª 12.304/2024

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
56.636.562/0001-80 - 56.636.562 MARCIONE PEREIRA MONTEIRO DIAS Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: MA	R$ 212,0000 (unitário) R$ 2.247.200,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 212,0000 (unitário) R$ 2.247.200,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
34.766.560/0001-73 - A&M SOLUTION AGENCIA DIGITAL LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: PR	R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
27.050.408/0001-24 - ARSIT TECNOLOGIA E TELECOM LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 100,0000 (unitário) R$ 1.060.000,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2672

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
19.224.595/0001-97 - C R COMERCIO LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: MA	R$ 206,0000 (unitário) R$ 2.183.600,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 210,0000 (unitário) R$ 2.226.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
07.171.299/0001-96 - CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 156,8800 (unitário) R$ 1.662.928,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
57.135.675/0001-65 - COMERCIAL LENA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
28.788.813/0001-07 - DEVOPS - TECNOLOGIAS E INTERDEPENDENCIAS LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
07.094.346/0001-45 - G4F SOLUCOES CORPORATIVAS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 140,0000 (unitário) R$ 1.484.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 425,8800 (unitário) R$ 4.514.328,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
48.431.950/0001-05 - GABRIEL ALEX RAMIRO MARTINS 22834623805 Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 120,0000 (unitário) R$ 1.272.000,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
28.956.477/0002-45 - GHF TECNOLOGIA E COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: SE	R$ 212,0000 (unitário) R$ 2.247.200,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 212,0000 (unitário) R$ 2.247.200,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2673

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
12.130.013/0003-26 - GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A. Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 95,5900 (unitário) R$ 1.013.254,0000 (total)	Fornecedor habilitado
Valor proposta: R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
37.057.387/0001-22 - HEPTA TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 250,0000 (unitário) R$ 2.650.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 250,0000 (unitário) R$ 2.650.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
85.240.869/0001-66 - ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: SC	R$ 300,0000 (unitário) R$ 3.180.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 300,0000 (unitário) R$ 3.180.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
01.645.738/0001-79 - INDRA BRASIL SOLUCOES E SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
37.007.414/0001-52 - INFINITY STORE COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Não UF endereço: RO	R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
86.703.337/0001-80 - INTEROP INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: RS	R$ 190,0000 (unitário) R$ 2.014.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 234,2300 (unitário) R$ 2.482.838,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2674

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
07.757.473/0001-87 - MINDTEK INTELIGENCIA E TECNOLOGIA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: RJ	R$ 212,0000 (unitário) R$ 2.247.200,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 212,0000 (unitário) R$ 2.247.200,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
16.887.298/0001-33 - OFFICE SERVICE TERCEIRIZACAO DE MAO DE OBRA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: PA	R$ 200,0000 (unitário) R$ 2.120.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
14.806.853/0001-20 - PORTES ADVOCACIA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: MS	R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
05.510.654/0004-21 - POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 106,4800 (unitário) R$ 1.128.688,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
05.150.869/0001-36 - RESOURCE AMERICANA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 312,9400 (unitário) R$ 3.317.164,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
57.730.377/0001-13 - T & E COMERCIO LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: MA	R$ 212.900,0000 (unitário) R$ 2.256.740.000,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 212.900,0000 (unitário) R$ 2.256.740.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
11.887.021/0002-78 - TECH LEAD SERVICOS E COMERCIO DE INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 211,0000 (unitário) R$ 2.236.600,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 211,0000 (unitário) R$ 2.236.600,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2675

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
10.757.593/0001-99 - THS TECNOLOGIA INFORMACAO E COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 140,0000 (unitário) R$ 1.484.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
06.172.384/0001-06 - VIACOM NEXT GENERATION COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Não UF endereço: MA	R$ 200,0000 (unitário) R$ 2.120.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600

Lances do Item 4

Data/hora	Participante	Lance
18/12/2025 às 09:05:37	07.094.346/0001-45	R$ 212,9400
18/12/2025 às 09:07:47	05.150.869/0001-36	R$ 212,9400
18/12/2025 às 09:10:27	86.703.337/0001-80	R$ 212,9400
18/12/2025 às 09:11:38	06.172.384/0001-06	R$ 210,5000
18/12/2025 às 09:13:53	10.757.593/0001-99	R$ 205,0000
18/12/2025 às 09:14:13	48.431.950/0001-05	R$ 202,5000
18/12/2025 às 09:15:23	19.224.595/0001-97	R$ 206,0000
18/12/2025 às 09:16:46	16.887.298/0001-33	R$ 210,0000
18/12/2025 às 09:17:33	27.050.408/0001-24	R$ 200,4547
18/12/2025 às 09:17:45	86.703.337/0001-80	R$ 210,8100
18/12/2025 às 09:18:13	07.171.299/0001-96	R$ 178,4900
18/12/2025 às 09:18:14	27.050.408/0001-24	R$ 176,6872
18/12/2025 às 09:19:24	10.757.593/0001-99	R$ 200,0000
18/12/2025 às 09:19:31	16.887.298/0001-33	R$ 200,0000
18/12/2025 às 09:19:47	07.094.346/0001-45	R$ 150,7900
18/12/2025 às 09:19:48	27.050.408/0001-24	R$ 149,2670
18/12/2025 às 09:19:54	12.130.013/0003-26	R$ 127,9100
18/12/2025 às 09:19:55	27.050.408/0001-24	R$ 126,6181
18/12/2025 às 09:19:59	05.510.654/0004-21	R$ 150,0000
18/12/2025 às 09:20:02	12.130.013/0003-26	R$ 121,1200
18/12/2025 às 09:20:03	27.050.408/0001-24	R$ 119,8966

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2676

Data/hora	Participante	Lance
18/12/2025 às 09:20:04	10.757.593/0001-99	R$ 180,0000
18/12/2025 às 09:20:07	07.171.299/0001-96	R$ 156,8800
18/12/2025 às 09:20:18	10.757.593/0001-99	R$ 150,0000
18/12/2025 às 09:20:26	05.510.654/0004-21	R$ 106,4800
18/12/2025 às 09:20:26	27.050.408/0001-24	R$ 105,4045
18/12/2025 às 09:20:27	12.130.013/0003-26	R$ 116,4500
18/12/2025 às 09:21:10	86.703.337/0001-80	R$ 190,0000
18/12/2025 às 09:21:25	48.431.950/0001-05	R$ 150,0000
18/12/2025 às 09:21:44	10.757.593/0001-99	R$ 145,0000
18/12/2025 às 09:22:00	10.757.593/0001-99	R$ 140,0000
18/12/2025 às 09:22:19	12.130.013/0003-26	R$ 112,9600
18/12/2025 às 09:22:20	07.094.346/0001-45	R$ 140,0000
18/12/2025 às 09:22:30	12.130.013/0003-26	R$ 101,6400
18/12/2025 às 09:22:31	27.050.408/0001-24	R$ 100,0000
18/12/2025 às 09:22:52	48.431.950/0001-05	R$ 140,0000
18/12/2025 às 09:24:17	06.172.384/0001-06	R$ 200,0000
18/12/2025 às 09:25:40	48.431.950/0001-05	R$ 120,0000
18/12/2025 às 09:27:31	12.130.013/0003-26	R$ 95,5900

Anexo RELATÓRIO DE JULGAMENTO (0232675) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2677

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
PROCURADORIA GERAL DA JUSTIÇA

RELATÓRIO DE DILIGÊNCIAS

UASG 925129 - PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO

PREGÃO 90040/2025

Grupo 1

Diligência

Data início	Data encerramento	Situação	Solicitante
22/12/2025 às 14:01:35	22/12/2025 às 14:33:11	Encerrada	***.172.***-*3 - JOSE LINDSTRON PACHECO

Fornecedor

12.130.013/0003-26 - GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.

Motivo

Proposta comercial (PROPOSTA_GLOBALWEB.pdf): Considerando o ANEXO VI – Modelo de Proposta de Preço, verificou-se que a proposta comercial apresentada está aderente ao modelo do ANEXO VI, sem prejuízo material ao entendimento do preço global..

Análise

Proposta corrigida de acordo com o modelo do edital.

Conclusão

Proposta aprovada.

Anexos da diligência

Data/Hora	Anexos
22/12/2025 às 14:03:58	SEI_0231129_Despacho_10295.pdf

Anexos do fornecedor

Data/Hora	Anexos
22/12/2025 às 14:29:52	PROPOSTA GLOBALWEB v2.pdf

Mensagens

Responsável	Data/Hora	Mensagem
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	22/12/2025 às 14:01:35	Sr. Fornecedor GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26, uma nova diligência foi aberta para o item G1.
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	22/12/2025 às 14:03:58	Sr. Fornecedor GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26, o arquivo SEI_0231129_Despacho_10295.pdf foi anexado à diligência aberta para o item G1.
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	22/12/2025 às 14:04:06	Sr. Fornecedor GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26, você foi convocado para enviar anexos para o item G1, em sede de diligência. Prazo para encerrar o envio: 16:05:00 do dia 22/12/2025. Justificativa: Solicito a proposta corrigida, conforme nª 10295/2025 - GPGJ/CMTI, EM ANEXO, no prazo de duas horas, sob pena de desclassificação..

Anexo RELATÓRIO DE DILIGÊNCIA (0232676) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2678

Responsável	Data/Hora	Mensagem
Pelo participante 12.130.013/0003-26	22/12/2025 às 14:04:45	Informamos que estamos providenciando a documentação necessária para comprovação da exequibilidade. Contudo, por se tratar de documentos diversos que dependem de outras áreas da empresa, solicitamos, gentilmente, a concessão de um prazo de 24 (vinte e quatro) horas para apresentação completa da documentação. Agradecemos antecipadamente pela compreensão. Atenciosamente, GLOBALWEB.”
Pelo participante 12.130.013/0003-26	22/12/2025 às 14:10:45	Sr. Pregoeiro. Favor desconsiderar o pedido. Grato.
Pelo participante 12.130.013/0003-26	22/12/2025 às 14:30:14	O item G1 teve a convocação para envio de anexos, em sede de diligência, encerrada às 14:30:14 de 22/12/2025. 1 anexo foi enviado pelo fornecedor GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26.
Pelo participante 12.130.013/0003-26	22/12/2025 às 14:30:32	Sr. Pregoeiro, finalizamos o envio. Agradecemos. Atenciosamente, GLOBALWEB.
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	22/12/2025 às 14:33:11	O item G1 teve a diligência do fornecedor GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26, analisada e concluída às 14:33:11 de 22/12/2025.

Eventos

Data/Hora	Descrição
22/12/2025 às 14:01:35	Diligência cadastrada.
22/12/2025 às 14:03:58	Anexo da diligência incluído "SEI_0231129_Despacho_10295.pdf".
22/12/2025 às 14:04:06	Fornecedor GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26 convocado para envio de anexo(s), em sede de diligência. Prazo para encerrar o envio: 16:05:00 do dia 22/12/2025. Justificativa: Solicito a proposta corrigida, conforme nª 10295/2025 - GPGJ/CMTI, EM ANEXO, no prazo de duas horas, sob pena de desclassificação.
22/12/2025 às 14:30:14	Convocação do fornecedor GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26 para envio de anexo(s), em sede de diligência, finalizada pelo fornecedor.
22/12/2025 às 14:33:11	Fornecedor GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26 teve a diligência para o item analisada e concluída às 14:33:11 de 22/12/2025.

Anexo RELATÓRIO DE DILIGÊNCIA (0232676) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2679

Procuradoria Geral de Justiça (MPMA)- Pregão Eletrônico n. 90040/2025 - Esclarecimentos

5 mensagens

Fernanda De Araujo Lima Lopes <falopes1@stefanini.com>
Para: "esclarecimentos@mpma.mp.br" <esclarecimentos@mpma.mp.br>
Cc: Patricia Goncalves Maia Dantas <pmdantas@stefanini.com>, Kilmer Carneiro Moura <kcmoura@stefanini.com>, LicitaGov <licitagov@stefanini.com>

Prezada Comissão, boa tarde!

A STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 58.069.360/0001-20, vem, respeitosamente, à p
solicitar os esclarecimentos em relação ao PREGÃO ELETRÔNICO.

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Des

Questionamentos:

1. No item 5.6.1.1, solicita-se que a plataforma disponibilize 'SDKs ou bibliotecas em linguagens de programação amplamente utilizadas'. Entendemos que, como a ferramenta
SaaS, não será necessário disponibilizar as SDKs ou bibliotecas para desenvolvimento já que o código fonte da ferramenta não deverá ser fornecido junto com a ferramenta
de serviços e não de fornecimento de software. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de esclarecer por qual n
fornecer as SDKs ou bibliotecas.

2. Ainda em relação ao item 5.6.1.1, entendemos que a curadoria, ajustes e evolução dos fluxos deverão ser realizadas pela Contratada, ao longo da vigência contratual. Está c
Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de esclarecer por qual motivo a Contratante deseja ter acesso direto aos componentes internos da platafor

O item 5.6.1.1. exige, dentre outros pontos, que a plataforma de gestão e operação de chatbots permita "a conexão com diferentes soluções de mercado de análise de dados (tais
Microsoft Clarity, Facebook Analytics, ou equivalentes)". Entendemos que, ao citar, "conexão com diferentes soluções de mercado de análise de dados", a Contratante está se refe
plataforma de gestão e operação de chatbots realizar a exportação unilateral de dados para análise posterior nas soluções de mercado citadas, não sendo necessário a integração
importação de dados com/dessas soluções. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de informar e detalhar quais itens/
considerado na conexão com diferentes soluções de mercado de análise de dados.

Atenciosamente,

FERNANDA LOPES
Analista de Licitações

SCN Q 1 Ed Number One - Segundo Andar - Brasília/DF
(61) 98151-8262

www.stefanini.com

Importante: As informações deste e-mail são confidenciais. O uso não autorizado é proibido por lei. Por favor, considere o ambiente antes de imprimir.

Important: The information on this e-mail is confidential. Non-authorized use is prohibited by law. Please Consider the Environment Before Printing.

Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br> 10 de dezembro de 2025 às 13:11
Para: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>

Prezados, bom dia.

Encaminho, abaixo, pedido de impugnação/esclarecimento, para resposta, no prazo máximo de 24 horas.

Atenciosamente,

José Lindstron Pacheco
Agente de Contratação
CPL/PGJ-MA
[Texto das mensagens anteriores oculto]

Nayana Santos Martins Neiva Sobral <nayanasobral@mpma.mp.br>
Para: Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br>, Esclarecimentos CPL <esclarecimento@mpma.mp.br>

Segue resposta ao esclarecimento formulado.

---------- Forwarded message ---------
De: **Alan Robert da Silva Ribeiro** <alan.ribeiro@mpma.mp.br>
Date: qui., 11 de dez. de 2025 às 08:21
Subject: Re: [CMTI-Coord.] Fwd: Procuradoria Geral de Justiça (MPMA)- Pregão Eletrônico n. 90040/2025 - Esclarecimentos
To: Nayana Santos Martins Neiva Sobral <nayanasobral@mpma.mp.br>

Bom dia. Prezados(as), as respostas, naquilo que dizem respeito a aspectos técnico tecnológicos inerentes a esta CMTI, encontram-se abaixo destacadas em **negrito** na cor ver

Atenciosamente,

Alan Robert da Silva Ribeiro
Ministério Público do Maranhão
Procuradoria Geral de Justiça
Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação
Tel: (98) 3219-1773

On Wed, Dec 10, 2025 at 1:23 PM Nayana Santos Martins Neiva Sobral <nayanasobral@mpma.mp.br> wrote:

> Encaminho o pedido de esclarecimento referente ao Pregão Eletrônico 90040/2025 para conhecimento e manifestação.
>
> Att.
>
> ---------- Forwarded message ---------
> De: **Esclarecimentos CPL** <esclarecimentos@mpma.mp.br>
> Date: qua., 10 de dez. de 2025 às 13:11
> Subject: [CMTI-Coord.] Fwd: Procuradoria Geral de Justiça (MPMA)- Pregão Eletrônico n. 90040/2025 - Esclarecimentos
> To: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>
>
> Prezados, bom dia.
>
> Encaminho, abaixo, pedido de impugnação/esclarecimento, para resposta, no prazo máximo de 24 horas.
>
> Atenciosamente,
>
> José Lindstron Pacheco
> Agente de Contratação
> CPL/PGJ-MA
>
> ---------- Forwarded message ---------
> De: **Fernanda De Araujo Lima Lopes** <falopes1@stefanini.com>
> Date: ter., 9 de dez. de 2025 às 17:31
> Subject: Procuradoria Geral de Justiça (MPMA)- Pregão Eletrônico n. 90040/2025 - Esclarecimentos
> To: esclarecimentos@mpma.mp.br <esclarecimentos@mpma.mp.br>
> Cc: Patricia Goncalves Maia Dantas <pmdantas@stefanini.com>, Kilmer Carneiro Moura <kcmoura@stefanini.com>, LicitaGov <licitagov@stefanini.com>
>
> **Prezada Comissão, boa tarde!**
>
> A STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 58.069.360/0001-20, vem, respeitosamente, a
> solicitar os esclarecimentos em relação ao PREGÃO ELETRÔNICO.
>
> **Objeto:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service D
>
> **Questionamentos:**
>
> 1. No item 5.6.1.1, solicita-se que a plataforma disponibilize 'SDKs ou bibliotecas em linguagens de programação amplamente utilizadas'. Entendemos que, como a ferramer SaaS, não será necessário disponibilizar as SDKs ou bibliotecas para desenvolvimento já que o código fonte da ferramenta não deverá ser fornecido junto com a ferramen de serviços e não de fornecimento de software. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de esclarecer por qua fornecer as SDKs ou bibliotecas.

Resposta: O termo de referência não restringe o modelo de entrega da plataforma de Chatbot (SaaS ou outra). Independentemente do modelo, exige-se a capacid de chatbots de forma flexível e escalável (item 5.6.1.1), razão pela qual a necessidade de alguma SDK ou biblioteca (em linguagens amplamente utilizadas) para integraçõe externos. Essa exigência não implica o fornecimento do código-fonte da plataforma. Portanto, não está correto o entendimento da licitante.

> 2. Ainda em relação ao item 5.6.1.1, entendemos que a curadoria, ajustes e evolução dos fluxos deverão ser realizadas pela Contratada, ao longo da vigência contratual. Est Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de esclarecer por qual motivo a Contratante deseja ter acesso direto aos componentes internos da plataf

Resposta: Não está correto o entendimento da licitante. O item 5.6.1.1 exige que a plataforma permita curadoria e gestão de conteúdo sem desenvolvedor, o qu Contratada realize rotineiramente essas atividades, mantendo-se o acesso da Contratante para fins de governança, continuidade, conformidade, gestão e fiscalização.

O item 5.6.1.1. exige, dentre outros pontos, que a plataforma de gestão e operação de chatbots permita "a conexão com diferentes soluções de mercado de análise de dados (ta
Microsoft Clarity, Facebook Analytics, ou equivalentes)". Entendemos que, ao citar, "conexão com diferentes soluções de mercado de análise de dados", a Contratante está se re
plataforma de gestão e operação de chatbots realizar a exportação unilateral de dados para análise posterior nas soluções de mercado citadas, não sendo necessário a integraçã
importação de dados com/dessas soluções. Está correto nosso entendimento? Caso o entendimento não esteja correto, solicitamos a gentileza de informar e detalhar quais iter
considerado na conexão com diferentes soluções de mercado de análise de dados.

Resposta: Está correto o entendimento da licitante.

[Texto das mensagens anteriores oculto]
--

Nayana Santos Martins Neiva Sobral
Coordenadora de Modernização e Tecnologia da Informação
Procuradoria Geral de Justiça
Ministério Público do Maranhão
98 32191773

--

Nayana Santos Martins Neiva Sobral
Coordenadora de Modernização e Tecnologia da Informação
Procuradoria Geral de Justiça
Ministério Público do Maranhão
98 32191773

Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br> 11 de dezembro de 2025 às 13:58
Para: Fernanda De Araujo Lima Lopes <falopes1@stefanini.com>
Cc: Patricia Goncalves Maia Dantas <pmdantas@stefanini.com>, Kilmer Carneiro Moura <kcmoura@stefanini.com>, LicitaGov <licitagov@stefanini.com>

Prezado, boa tarde.

Informo que a resposta a seu pedido de esclarecimento/impugnação foi disponibilizada no Compras.gov.br no seguite link: https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/compras/acompanhamento-compra?compra=92512905900402025.

Atenciosamente,

--
Atenciosamente,

José Lindstron Pacheco
Agente de Contratação
CPL/PGJ-MA

[Texto das mensagens anteriores oculto]

Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br> 17 de dezembro de 2025 às 13:43
Para: Fernanda De Araujo Lima Lopes <falopes1@stefanini.com>
Cc: Patricia Goncalves Maia Dantas <pmdantas@stefanini.com>, Kilmer Carneiro Moura <kcmoura@stefanini.com>, LicitaGov <licitagov@stefanini.com>

Prezado(a), boa tarde.

Informo que a resposta a seu pedido de esclarecimento/impugnação foi disponibilizada no Compras.gov.br no seguite link: https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/compras/acompanhamento-compra?compra=92512905900402025.

Atenciosamente,

--
Atenciosamente,

José Lindstron Pacheco
Agente de Contratação
CPL/PGJ-MA

Em ter., 9 de dez. de 2025 às 17:31, Fernanda De Araujo Lima Lopes <falopes1@stefanini.com> escreveu:
[Texto das mensagens anteriores oculto]

MPMA Ministério Público do Estado do Maranhão

Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br>

Questionamentos - MPMA PE Nº 90040/2025 (Central IT)

5 mensagens

Central IT - Comercial <comercial@centralit.com.br> 15 de dezembro de 2025 às 17:28
Para: "esclarecimentos@mpma.mp.br" <esclarecimentos@mpma.mp.br>
Cc: REGINA DUARTE VITORIANO <regina.vitoriano@centralit.com.br>

Ao

MINISTÉRIO PÚBLICO

PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

PREGÃO Nº 90040/2025 – PGJ/MA

Processo Administrativo 19.13.0046.0019234/2025-05

Prezados, boa tarde!

A empresa Central IT, inscrita no CNPJ nº 07.171.299/0001-96, encaminha os seguintes questionamentos referentes ao Pregão Eletrônico nº 90040/2025:

1. Considerando que o escopo da solução contempla comunicação por meio de SMS, WhatsApp Business API, Facebook Messenger, Telegram e Google Chat, solicita-se esclarecer:

- Os custos relacionados aos brokers, gateways ou provedores de mensageria utilizados para cada um dos canais citados serão de responsabilidade da CONTRATADA ou da CONTRATANTE?

- Há previsão de franquias mínimas, pacotes de mensagens, volumes contratados ou compromissos mínimos mensais associados a qualquer um dos canais? Em caso afirmativo, solicita-se detalhamento.

2. Sobre o item 6.8.1. A CONTRATADA deverá implantar e manter ferramenta de IT Service Management (ITSM) alinhada às boas práticas da ITIL v4 ou superior, garantindo suporte aos processos de gestão de serviços de TI e integração com o modelo de Central de Serviços da CONTRATANTE.

Qual será a metodologia formal de homologação e qual documento comprobatório a licitante apresentará para demonstrar a integração, funcionalidade e aderência da ferramenta ITSM aos cinco processos ITIL obrigatórios, bem como para o cronograma de incorporação gradual dos demais processos ITIL v4?

3. Verifica-se divergência quanto ao prazo de validade da proposta entre o Edital e o Termo de Referência. Diante disso, solicita-se esclarecer qual prazo deverá ser considerado, se 60 (sessenta) dias ou 120 (cento e vinte) dias.

Solicitamos confirmar recebimento deste.

Atenciosamente,

CentralIT Tecnologia em Negócios

Gerência de Licitação e Apoio Comercial
+55 61 3030-4000
comercial@centralit.com.br
www.centralit.com.br

Esta mensagem (incluindo qualquer anexo) é dirigida apenas para o uso do indivíduo ou entidade ao qual está endereçada e pode conter informações que são protegidas e/ou confidenciais. Se você não for o destinatário pretendido, e recebeu esta mensagem por engano, por favor notifique o remetente imediatamente e destrua este e-mail. Os dados pessoais constantes desta mensagem serão utilizadas apenas para a finalidade para a qual foram coletadas, garantindo-se a segurança dos mesmos, nos termos dispostos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

This message (including any attachment) is directed only for use of the individual or entity to which it is addressed and may contain information that is protected and/or classified. If you are not the intended recipient, and received this message in error, please notify the sender immediately and destroy this e-mail. The personal data contained in this message will be used only for the purpose for which they were collected, ensuring their security, under the terms of the Brazil's General Law on Protection of Personal Data – LGPD.
'

Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br> 16 de dezembro de 2025 às 09:55
Para: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>

Prezados, bom dia.

Encaminho, abaixo, pedido de impugnação/esclarecimento, para resposta, no prazo máximo de 24 horas.

Atenciosamente,

José Lindstron Pacheco
Agente de Contratação
CPL/PGJ-MA
[Texto das mensagens anteriores oculto]

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> 16 de dezembro de 2025 às 10:06
Para: esclarecimentos@mpma.mp.br

Sua mensagem Para: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao Assunto: Fwd: Questionamentos - MPMA PE Nº 90040/2025 (Central IT) Enviada em: 16/12/2025, 09:55:55 BRT foi lida em 16/12/2025, 10:06:36 BRT

noname
1K

Nayana Santos Martins Neiva Sobral <nayanasobral@mpma.mp.br> 16 de dezembro de 2025 às 15:46
Para: Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br>, Seção de Atendimento e Suporte - CMTI <cmti_atendimento@mpma.mp.br>

Encaminhamos as respostas aos questionamentos apresentados devidamente identificadas, em **negrito** e na cor **vermelha**.

Att.

---------- Forwarded message ---------
De: **Alan Robert da Silva Ribeiro** <alan.ribeiro@mpma.mp.br>
Date: ter., 16 de dez. de 2025 às 15:42
Subject: Re: Questionamentos - MPMA PE Nº 90040/2025 (Central IT)
To: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>
Cc: Nayana Santos Martins Neiva Sobral <nayanasobral@mpma.mp.br>

Prezado(a) Senhor(a). Encaminhamos a seguir a resposta aos questionamentos apresentados pela licitante:

1. Considerando que o escopo da solução contempla comunicação por meio de SMS, WhatsApp Business API, Facebook Messenger, Telegram e Google Chat, solicita-se esclarecer:

- Os custos relacionados aos brokers, gateways ou provedores de mensageria utilizados para cada um dos canais citados serão de responsabilidade da CONTRATADA ou da CONTRATANTE?
RESPOSTA: **Em atenção ao disposto nos itens 7.2.32 e 13.1.6 do TR, os custos relacionados aos brokers, gateways ou provedores de mensageria para os canais citados (SMS, WhatsApp Business API, etc.) são de responsabilidade integral da CONTRATADA**.

- Há previsão de franquias mínimas, pacotes de mensagens, volumes contratados ou compromissos mínimos mensais associados a qualquer um dos canais? Em caso afirmativo, solicita-se detalhamento.
RESPOSTA: **O modelo de contratação definido no Item 10.1 é por Preço Mensal (Mês) para os serviços continuados (N1, N2 e N3) e por Unidade de Projeto (UP) para operação assistida. A métrica de faturamento não é baseada em "quantidade de mensagens trafegadas", mas sim na entrega dos Níveis Mínimos de Serviço (NMSE) e na disponibilidade das ferramentas. Cabe à licitante dimensionar os custos de tráfego de**

mensagens com base no quantitativo de usuários e no histórico de chamados, garantindo que a plataforma de gestão e operação suporte a demanda.

2. Sobre o item 6.8.1. A CONTRATADA deverá implantar e manter ferramenta de IT Service Management (ITSM) alinhada às boas práticas da ITIL v4 ou superior, garantindo suporte aos processos de gestão de serviços de TI e integração com o modelo de Central de Serviços da CONTRATANTE.

Qual será a metodologia formal de homologação e qual documento comprobatório a licitante apresentará para demonstrar a integração, funcionalidade e aderência da ferramenta ITSM aos cinco processos ITIL obrigatórios, bem como para o cronograma de incorporação gradual dos demais processos ITIL v4?
RESPOSTA: **A homologação da aderência da ferramenta ocorre durante a Fase de Adaptação (primeiros 120 dias). Durante este período, a Contratada deve realizar a parametrização do sistema, conforme item 6.8.3 e apresentar o Plano Inicial de Execução dos Serviços (item 7.2.67.1), que contém o cronograma detalhado, inclusive o cronograma previsto no item 5.11.3, que trata dos processos ITIL não obrigatórios no início que deverão ser gradualmente incorporados. A homologação técnica ocorre mediante a entrega de documentação técnica dos fornecimentos e serviços executados (item 7.2.35), visando a validação pela Contratante.**

3. Verifica-se divergência quanto ao prazo de validade da proposta entre o Edital e o Termo de Referência. Diante disso, solicita-se esclarecer qual prazo deverá ser considerado, se 60 (sessenta) dias ou 120 (cento e vinte) dias.

RESPOSTA: **Considerar 120 (cento e vinte) dias.**

Atenciosamente,

Alan Robert da Silva Ribeiro
Ministério Público do Maranhão
Procuradoria Geral de Justiça
Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

On Tue, Dec 16, 2025 at 10:07 AM Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> wrote:

> Para providências.
>
> Atenciosamente,
>
> MPMA Ministério Público do Estado do Maranhão
>
> **Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação**
> Procuradoria Geral de Justiça
> Ministério Público do Maranhão
> 98 32191773 / cmti@mpma.mp.br
>
> [Texto das mensagens anteriores oculto]

--

MPMA Ministério Público do Estado do Maranhão

Nayana Santos Martins Neiva Sobral
Coordenadora de Modernização e Tecnologia da Informação
Procuradoria Geral de Justiça
Ministério Público do Maranhão
98 32191773

Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br> 17 de dezembro de 2025 às 13:40
Para: Central IT - Comercial <comercial@centralit.com.br>

Cc: REGINA DUARTE VITORIANO <regina.vitoriano@centralit.com.br>

Prezado(a), boa tarde.

Informo que a resposta a seu pedido de esclarecimento/impugnação foi disponibilizada no Compras.gov.br no seguite link: https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/compras/acompanhamento-compra?compra=92512905900402025.

Atenciosamente,

--
Atenciosamente,

José Lindstron Pacheco
Agente de Contratação
CPL/PGJ-MA
[Texto das mensagens anteriores oculto]

Impugnação do Pregão Eletrônico n.º 90040/2025 – Contratação de Service Desk

5 mensagens

Vlaudemir Morais de Andrade <vlaudemir@v2solucoes.com.br> 15 de dezembro de 2025 às 16:53
Para: "esclarecimentos@mpma.mp.br" <esclarecimentos@mpma.mp.br>
Cc: Contato V2Tec Soluções <contato@v2solucoes.com.br>

À

Comissão Permanente de Licitação / Pregoeiro(a)

Ministério Público do Estado do Maranhão – PGJ/MA

Ref.: Pregão Eletrônico n.º 90040/2025 – Contratação de Service Desk

Processo n.º 19.13.0046.0019234/2025-05

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área

de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de

Serviços (Service Desk)

Atenciosamente,

Especialistas em construir o futuro de sua TI

Vlaudemir Morais de Andrade
Diretor de Operações
vlaudemir@v2solucoes.com.br
(61) 99267-8544
www.v2solucoes.com.br
Edifício Victoria Office Tower
SAS Q. 4 Bloco A - Sala 305 - 310 - Asa Sul - Brasília - DF
CEP: 70070-938

Impugnacao_ao_Edital_-_PE_90040-2025_assinado.pdf
443K

Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br> 16 de dezembro de 2025 às 09:56
Para: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>

Prezados, bom dia.

Encaminho, abaixo, pedido de impugnação/esclarecimento, para resposta, no prazo máximo de 24 horas.

Atenciosamente,

José Lindstron Pacheco
Agente de Contratação
CPL/PGJ-MA
[Texto das mensagens anteriores oculto]

Impugnacao_ao_Edital_-_PE_90040-2025_assinado.pdf
443K

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> 16 de dezembro de 2025 às 10:06
Para: esclarecimentos@mpma.mp.br

Sua mensagem Para: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao Assunto: Fwd: Impugnação do Pregão Eletrônico n.º 90040/2025 – Contratação de Service Desk Enviada em: 16/12/2025, 09:56:13 BRT foi lida em 16/12/2025, 10:06:53 BRT

noname
1K

Nayana Santos Martins Neiva Sobral <nayanasobral@mpma.mp.br> 16 de dezembro de 2025 às 16:17
Para: Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br>, Seção de Atendimento e Suporte - CMTI <cmti_atendimento@mpma.mp.br>

Encaminhamos as respostas aos esclarecimentos formulados pela licitante V2TEC SOLUÇÕES, ao Pregão Eletrônico nº 90040/2025.

Att.

---------- Forwarded message ---------
De: **Alan Robert da Silva Ribeiro** <alan.ribeiro@mpma.mp.br>
Date: ter., 16 de dez. de 2025 às 16:14
Subject: Re: Impugnação do Pregão Eletrônico n.º 90040/2025 – Contratação de Service Desk
To: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>
Cc: Nayana Santos Martins Neiva Sobral <nayanasobral@mpma.mp.br>

Prezados(as),

Em atenção ao pedido de impugnação apresentado pela licitante, V2TEC SOLUÇÕES, ao Pregão Eletrônico nº 90040/2025, cujo objeto é a contratação de serviços de Service Desk/Help Desk Níveis N1, N2 e N3, passamos à análise e decisão no que diz respeito aos aspectos técnico-tecnológicos inerentes a esta Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação – CMTI:

1. Da Suposta Ausência de Metodologia para Homologação e Cronograma ITIL v4

A licitante alega que o Edital não define metodologia clara de homologação da solução ITSM, critérios de aceite ou cronograma de implantação dos processos ITIL, violando o art. 6º da Lei 14.133/2021.

A alegação não procede pois o Termo de Referência estabelece um modelo de execução progressiva e controlada que supre a necessidade de um cronograma estático no edital. O TR prevê explicitamente uma "Fase de Adaptação" de 120 dias, onde as metas de nível de serviço (SLA) sobem gradualmente de 80% para 100%. É neste período que ocorre a homologação funcional da operação e da ferramenta. Ademais, durante o citado período, a Contratada deve realizar a parametrização do sistema, conforme item 6.8.3.

Além disso, o item 7.2.67 obriga a Contratada a entregar o "Plano Inicial de Execução dos Serviços", o "Plano de Continuidade" e o "Catálogo de Serviços Atualizado". Esses documentos, sujeitos à homologação da fiscalização, contém o cronograma detalhado de implantação.

Do mesmo modo, o item 5.11.3 determina que os processos ITIL não obrigatórios no início "deverão ser gradualmente incorporados... conforme cronograma de implantação a ser apresentado pela CONTRATADA e validado pela CONTRATANTE".

2. Da Suposta Ilegalidade do Trabalho Fora de Horário "Sem Ônus"

A licitante questiona o item 5.2.4 do TR, alegando que exigir serviços fora do horário comercial sem custo adicional viola o equilíbrio econômico-financeiro e gera enriquecimento sem causa da Administração.

A interpretação da licitante é equivocada quanto à natureza do contrato, visto que o objeto da licitação inclui expressamente "monitoramento tecnológico em regime 24x7" e a sustentação de infraestrutura crítica. Portanto, a disponibilidade fora do horário comercial já faz parte do escopo basal remunerado pela parcela fixa mensal por nível de serviço.

No mesmo sentido, o item 13.1.6 do TR é taxativo ao afirmar que "Nos valores ofertados já deverão estar inclusas todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto", incluindo mão de obra e encargos. O custo de eventuais plantões ou janelas de manutenção noturnas deve ser diluído na proposta mensal global da licitante, não cabendo cobrança de "hora extra" avulsa, visto que se trata de contrato de risco e resultado, e não de mera alocação de horas-homem (H/H).

O item 5.2.4 refere-se a demandas excepcionais. A manutenção programada (preventiva/corretiva) já tem previsão de ocorrer em janelas específicas fora do expediente para não impactar a rotina, conforme item 5.2.3.

3. Da Transferência de Riscos da Migração da Ferramenta ITSM

A licitante alega que o ETP transfere ilegalmente os custos e riscos da migração da ferramenta ITSM para a contratada, sem remuneração específica, ferindo a matriz de riscos.

A exigência é legal e visa garantir a continuidade do serviço sem prejuízo à Administração. O item 6.8.1 permite que a Contratada utilize a ferramenta atual (Citsmart) ou implante outra alinhada às práticas ITIL v4. Portanto, se a licitante optar, por estratégia comercial própria, substituir a ferramenta existente por outra de sua preferência, é natural e lícito que arque com os custos dessa migração (customização, transferência de dados), conforme item 6.8.2. A Administração não pode ser onerada por uma decisão estratégica do fornecedor de trocar a ferramenta.

No que concerne à matriz de risco, cumpre ressaltar que trata-se de risco conhecido e precificável. O ETP e o TR fornecem a volumetria de chamados e usuários, permitindo que a licitante dimensione o esforço de migração e inclua esse custo (amortizado) na proposta mensal.

4. Da Ausência de Cláusula de "Lock-in" Tecnológico

A impugnante reclama a falta de cláusula expressa contra aprisionamento tecnológico (*lock-in*) e garantias de portabilidade.

O Edital e o TR possuem os mecanismos de proteção contra o lock-in, tornando desnecessária uma cláusula genérica adicional. Nesse sentido, destacam-se os itens 7.2.22 e 7.2.57 que estabelecem que todos os direitos sobre artefatos, documentação e bases de dados produzidos pertencem à Administração.

Ademais, o item 7.3 detalha o dever da Contratada de realizar a "Transição Contratual", entregando procedimentos, base de conhecimento e catálogo de serviços atualizados para a nova contratada ou para a Administração, sob pena de sanções. Ademais, os requisitos de alinhamento da ferramenta de ITSM alinhadas à ITIL também favorece a interoperabilidade e reduz a dependência proprietária.

5. Da Ausência de Prova de Conceito (PoC)

A licitante solicita a inclusão de Prova de Conceito (PoC) para mitigar riscos de contratação de solução inadequada. A realização de PoC é uma faculdade da Administração (discricionariedade), não uma obrigação legal, conforme art. 17, § 3º da Lei 14.133/2021 (citado pela própria impugnante: "poderá"). Neste sentido, a Administração optou por mitigar os riscos de qualidade através de:

a) Exigência de certificações ISO 20000 e 27001, que atestam a capacidade operacional e de segurança da empresa; e,

b) Fase de Adaptação: Período de 120 dias para ajuste fino da operação e ferramentas.

Atenciosamente,

Alan Robert da Silva Ribeiro
Ministério Público do Maranhão
Procuradoria Geral de Justiça
Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

On Tue, Dec 16, 2025 at 10:07 AM Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> wrote:

> Para providências.
>
> Atenciosamente,

Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação
Procuradoria Geral de Justiça
Ministério Público do Maranhão
98 32191773 / cmti@mpma.mp.br

[Texto das mensagens anteriores oculto]

--

Nayana Santos Martins Neiva Sobral
Coordenadora de Modernização e Tecnologia da Informação
Procuradoria Geral de Justiça
Ministério Público do Maranhão
98 32191773

Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br> 17 de dezembro de 2025 às 13:40
Para: Vlaudemir Morais de Andrade <vlaudemir@v2solucoes.com.br>
Cc: Contato V2Tec Soluções <contato@v2solucoes.com.br>

Prezado(a), boa tarde.

Informo que a resposta a seu pedido de esclarecimento/impugnação foi disponibilizada no Compras.gov.br no seguite link: https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/compras/acompanhamento-compra?compra=92512905900402025.

Atenciosamente,

--
Atenciosamente,

José Lindstron Pacheco
Agente de Contratação
CPL/PGJ-MA
[Texto das mensagens anteriores oculto]

IT CONNECTIONS - PGJ-MA - IMPUNAÇÃO PGE 90040-2025

5 mensagens

João Carlos Lima Pereira <joaocarlos@itconnections.com.br> 15 de dezembro de 2025 às 22:01
Para: "esclarecimentos@mpma.mp.br" <esclarecimentos@mpma.mp.br>

Prezado(a) Pregoeiro (a),

Venho por meio deste formalizar o pedido de impugnação ao PREGÃO ELETRÔNICO Nº: 90040/2025, PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº: 19.13.0046.0019234/2025-05, cujo objeto é a Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Tecnologia da Informação (Service Desk).

O objeto da presente impugnação reside na comprovação de que a licitante já possua Sistemas de Gestão de Serviços de TI (ISO 20000) e Segurança da Informação (ISO 27001) implementados. Entendemos que a referida disposição é ilegal, restritiva e inoportuna, conforme demonstrado no documento em anexo.

Aguardamos um parecer sobre esta solicitação no prazo legal.

Atenciosamente,

João Carlos Lima Pereira
IT Connections Com. e Serviços de Inf. LTDA.
(98) 3302-1666 / 99131-2630
Antes de imprimir, pense na sua responsabilidade com o meio ambiente.

IT CONNECTIONS - PGJ-MA - IMPUNAÇÃO PGE 90040-2025.pdf
403K

Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br> 16 de dezembro de 2025 às 09:54
Para: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>

Prezados, bom dia.

Encaminho, abaixo, pedido de impugnação/esclarecimento, para resposta, no prazo máximo de 24 horas.

Atenciosamente,

José Lindstron Pacheco
Agente de Contratação
CPL/PGJ-MA
[Texto das mensagens anteriores oculto]

IT CONNECTIONS - PGJ-MA - IMPUNAÇÃO PGE 90040-2025.pdf
403K

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> 16 de dezembro de 2025 às 10:05
Para: esclarecimentos@mpma.mp.br

Sua mensagem Para: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao Assunto: Fwd: IT CONNECTIONS - PGJ-MA - IMPUNAÇÃO PGE 90040-2025 Enviada em: 16/12/2025, 09:54:37 BRT foi lida em 16/12/2025, 10:05:17 BRT

noname
1K

Nayana Santos Martins Neiva Sobral <nayanasobral@mpma.mp.br> 16 de dezembro de 2025 às 14:15
Para: Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br>, Seção de Atendimento e Suporte - CMTI <cmti_atendimento@mpma.mp.br>

Encaminho resposta à Impugnação/esclarecimento formulado pela IT CONNECTIONS COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA.

Att.

---------- Forwarded message ---------
De: **Alan Robert da Silva Ribeiro** <alan.ribeiro@mpma.mp.br>
Date: ter., 16 de dez. de 2025 às 14:12
Subject: Re: IT CONNECTIONS - PGJ-MA - IMPUNAÇÃO PGE 90040-2025

To: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>
Cc: Nayana Santos Martins Neiva Sobral <nayanasobral@mpma.mp.br>

Prezados(as),

Em atenção ao pedido de impugnação apresentado pela licitante, IT CONNECTIONS COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA, ao Pregão Eletrônico nº 90040/2025, cujo objeto é a contratação de serviços de Service Desk/Help Desk Níveis N1, N2 e N3, passamos à análise e decisão no que diz respeito aos aspectos técnico-tecnológicos inerentes a esta Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação – CMTI:

1. Do Suposto Custo Prévio e Violação à Súmula 272 do TCU

A impugnante alega que exigir ferramentas (software ITSM) e certificações (ISO 20000/27001) na fase de habilitação impõe ônus financeiro anterior à contratação, violando a Súmula 272 do TCU. A alegação não prospera, pois confunde "custo de participação" com "requisito de qualificação essencial".

As certificações ISO 20000 (Gestão de Serviços) e ISO 27001 (Segurança da Informação) não são custos criados especificamente para esta licitação. São atestados de que a empresa *já opera* com processos maduros e seguros. O TR e demais documentos de planejamento da contratação (Estudo Técnico Preliminar e Análise de Riscos) deixam claro que o objeto envolve o tratamento de dados sensíveis, credenciais e acesso remoto a sistemas críticos Institucionais. Uma empresa que necessita adquirir essas certificações apenas para participar deste certame demonstra claramente não possuir a maturidade operacional exigida para o risco do negócio da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão (PGJ-MA).

Ademais, a exigência da ferramenta ITSM não obriga a compra de licenças *perpétuas* exclusivas antes do contrato, mas sim a demonstração de que a empresa detém a tecnologia mínima necessária para iniciar a operação. O TR estabelece que a contratada deve implantar e manter a ferramenta alinhada à ITIL v4. Transferir essa comprovação para a assinatura do contrato gera um risco inaceitável da Administração contratar uma empresa que não conseguirá operacionalizar o sistema no "Dia 1", frustrando a execução.

A própria fonte de diretrizes cita que a exigência na habilitação é legítima quando tecnicamente justificada e essencial para a execução, fato este já devidamente comprovado pela essencialidade e pela criticidade dos dados (investigações, dados sigilosos) descritas nos documentos de planejamento da contratação e no Termo de Referência.

2. Da falsa contradição com a fase de adaptação prevista no TR

A licitante alega contradição entre exigir requisitos prontos (ferramentas de gestão) na habilitação e a existência de uma "Fase de Adaptação" de 120 dias prevista no TR. Neste aspecto, a Impugnante faz uma leitura equivocada e conveniente do item 6.10.19 do Termo de Referência, senão vejamos:

a. Finalidade da adaptação: O TR é explícito ao afirmar que a fase de 120 dias serve para a implementação gradual das metas de níveis de serviço (SLA) (iniciando em 80% e subindo até 100%). O objetivo é permitir que a contratada refine seus *scripts*, conheça a cultura do órgão e ajuste a volumetria, e não para que ela ainda vá adquirir softwares ou implementar processos de gestão do zero.
b. Necessidade das ferramentas para a adaptação: Para que a fase de adaptação ocorra, a ferramenta de gestão (ITSM) e a estrutura de segurança já devem estar operantes. O item 7.2.32 obriga a contratada a implantar e manter as soluções indispensáveis (Ex.: ITSM) para a execução. Sem a ferramenta pronta e os processos certificados (ISO) já estabelecidos na habilitação, a fase de adaptação seria inviável, pois não haveria meio de medir os SLAs que estão sendo progressivamente exigidos.

3. Da criticidade do "Risco Dia 1" e a insuficiência de termos de sigilo frente à Segurança Institucional

A licitante alega que o risco de segurança inicial é mitigado por Termos de Sigilo e qualificações individuais dos técnicos, tornando a ISO 27001 na habilitação desnecessária. Cabe destacar que a segurança da informação Institucional não se resume, tampouco depende exclusivamente, de compromissos individuais de funcionários. Neste sentido, o TR exige a ISO 27001 para garantir que a empresa possui um Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI). Isso garante que existem processos de controle de acesso, gestão de incidentes e continuidade de negócios que independem da rotatividade de técnicos. Termos de sigilo (ANEXO IV do TR) são instrumentos jurídicos de responsabilização pós-incidente, enquanto a certificação ISO é uma medida preventiva de processo. Ademais, o TR lista sistemas críticos como SIMP, PJe, GESP e SEI, além de dados de investigações criminais e demais artefatos apresentados. A falha de segurança por uma empresa sem processos certificados pode comprometer a atividade finalística do Ministério Público. As diretrizes de licitação corroboram que a ISO 27001 é aceita para "serviços com alto volume de dados sensíveis", exatamente o caso da PGJ-MA demonstrado nos documentos de planejamento da contratação (Termo de Referência, Análise de Riscos e Estudo Técnico Preliminar).

4. Da Aplicabilidade do Acórdão 1091/2025 e Natureza Estratégica do Serviço

A licitante tenta afastar a aplicação do Acórdão 1091/2025 (Caso DNIT/Infraestrutura Crítica), alegando que o serviço da PGJ-MA é “comum” e de mero apoio administrativo, minimizando a complexidade e a criticidade do ambiente da PGJ-MA detalhada no TR. Embora classificado como "comum", para fins de licitação via pregão, o serviço suporta infraestrutura crítica. O TR descreve todo o ambiente a ser mantido e seus ativos a serem reparados que incluem equipamentos computacionais, instalação, configuração e sustentação de softwares, todos pertencentes ao parque tecnológico da Instituição, o que inclui um grande volume de softwares e aplicações, os quais, diariamente, necessitam ser manutenidos, com instalações, reinstalações, formatações, dentre outros procedimentos técnicos necessários ao bom funcionamento dos softwares do órgão. Além disso, é necessária a sustentação de todo o parque de hardware da Instituição, visando atender ao quantitativo de usuários incluindo os computadores e notebooks, que também apresentam diversos defeitos técnicos pelas mais diversas causas possíveis, demonstrados no Termo de Referência. Ademais, inclui-se ainda Data Centers, links de comunicação de dados, segurança de perímetro e suporte a 312 Membros (Promotores e Procuradores de Justiça) e 2.500 servidores.

Cabe destacar ainda que, assim como no caso do DNIT citado no pedido de impugnação da licitante, a PGJ-MA possui dependência tecnológica total para sua atividade-fim (Justiça) e meio (Administrativa). O TR explicita que a solução é "essencial à manutenção da operação dos sistemas institucionais... assegurando a continuidade das atividades finalísticas". Portanto, a exigência de certificações na habilitação segue a lógica de proteção de infraestrutura crítica validada pelo TCU, sendo proporcional ao risco de paralisação do Ministério Público Estadual.

5. Da Manutenção da Competitividade e do Interesse Público

A licitante sugere aceitar "Declaração de Disponibilidade" ou comprovação apenas na assinatura do contrato para ampliar a competitividade. Não obstante, a Administração busca a proposta mais vantajosa, o que inclui a garantia de execução de um serviço contínuo, crítico e essencial, e não apenas o menor preço. Portanto, postergar a comprovação para a fase contratual (item 7.2.66 e seguintes do TR) transfere um risco desproporcional para a Administração. Se a vencedora não possuir as ferramentas ou processos validados, o serviço iniciará de forma precária.

Diante do exposto, os argumentos da licitante não se sustentam frente às especificações técnicas e riscos delineados no Termo de Referência, Estudo Técnico Preliminar e Análise de Riscos. A exigência das certificações e ferramentas na habilitação é medida de segurança técnica, devidamente justificada nos documentos de planejamento da contratação e alinhadas à jurisprudência do TCU para serviços de TI que envolvem dados sensíveis e infraestrutura crítica, como é o caso do escopo do Termo de Referência.

Atenciosamente,

Alan Robert da Silva Ribeiro
Ministério Público do Maranhão
Procuradoria Geral de Justiça
Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

On Tue, Dec 16, 2025 at 10:05 AM Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> wrote:

> Para providências.
>
> Atenciosamente,
>
> MPMA Ministério Público do Estado do Maranhão
>
> **Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação**
> Procuradoria Geral de Justiça
> Ministério Público do Maranhão
> 98 32191773 / cmti@mpma.mp.br
>
> [Texto das mensagens anteriores oculto]

--

Nayana Santos Martins Neiva Sobral
Coordenadora de Modernização e Tecnologia da Informação
Procuradoria Geral de Justiça
Ministério Público do Maranhão
98 32191773

Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br> 17 de dezembro de 2025 às 13:39
Para: João Carlos Lima Pereira <joaocarlos@itconnections.com.br>

Prezado(a), boa tarde.

Informo que a resposta a seu pedido de esclarecimento/impugnação foi disponibilizada no Compras.gov.br no seguite link: https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/compras/acompanhamento-compra?compra=92512905900402025.

Atenciosamente,

--
Atenciosamente,

José Lindstron Pacheco
Agente de Contratação
CPL/PGJ-MA
[Texto das mensagens anteriores oculto]

MPMA Ministério Público do Estado do Maranhão

Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br>

[INDRA BRASIL] Solicitação de Esclarecimentos - PE Nº 90040/2025

10 mensagens

Ziolkoski Cava, Patricia <pziolkoski@minsait.com> 15 de dezembro de 2025 às 08:28
Para: "esclarecimentos@mpma.mp.br" <esclarecimentos@mpma.mp.br>
Cc: "Iniesta Jardim, Paulo Rogerio" <priniesta@minsait.com>, "Araujo Gomes, Aline" <aagomes@minsait.com>, "Lima, Isabella" <islima@minsait.com>, "De Melo Machado, Michelle" <mmelod@minsait.com>, "Rhode Da Cruz, Felipe" <frhode@minsait.com>

Ao
Estado do Maranhão
Ministério Público
Procuradoria Geral de Justiça
Comissão Permanente De Licitação
A/C.: Sr. José Lindstron Pacheco
Pregoeiro
São Luís - MA

Ref.: Pregão Eletrônico nº 90040/2025.

Prezado Senhor, bom dia.

A INDRA BRASIL SOLUÇÕES E SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA, CNPJ. 01.645.738/0001-79, visando uma melhor compreensão e dimensionamento de sua proposta relacionado ao Pregão acima referenciado cujo objeto é a contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos, **vem tempestivamente, solicitar os seguintes esclarecimentos conforme arquivo em anexo.**

Desde já agradecemos à atenção e em tempo, solicitamos a gentileza de confirmar o recebimento do mesmo.

Great Place To Work. Certificada Nov/2024 - Nov/2025 BRASIL

INDRA GROUP
INDRA | MINSAIT

Patrícia Ziolkoski Cava
Administração Pública

SHS Qd. 06, Cj. A, Bl. A
Salas 501 e 512 – Ed. Brasil 21
Brasília - Brasil
T +55 61 9628-3363

indracompany.com

Este correo electrónico y, en su caso, cualquier fichero anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Si no es vd. el destinatario indicado, queda notificado que la lectura, utilización, divulgación y/o copia sin autorización está prohibida en virtud de la legislación vigente. En el caso de haber recibido este correo electrónico por error, se ruega notificar inmediatamente esta circunstancia mediante reenvío a la dirección electrónica del remitente.
Evite imprimir este mensaje si no es estrictamente necesario.

This email and any file attached to it (when applicable) contain(s) confidential information that is exclusively addressed to its recipient(s). If you are not the indicated recipient, you are informed that reading, using, disseminating and/or copying it without authorisation is forbidden in accordance with the legislation in effect. If you have received this email by mistake, please immediately notify the sender of the situation by resending it to their email address.
Avoid printing this message if it is not absolutely necessary.

Matriz de Questionamentos - PGJ_MA_Indra.docx
57K

Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br> 15 de dezembro de 2025 às 08:38
Para: "Ziolkoski Cava, Patricia" <pziolkoski@minsait.com>
Cc: "Iniesta Jardim, Paulo Rogerio" <priniesta@minsait.com>, "Araujo Gomes, Aline" <aagomes@minsait.com>, "Lima, Isabella" <islima@minsait.com>, "De Melo Machado, Michelle" <mmelod@minsait.com>, "Rhode Da Cruz, Felipe" <frhode@minsait.com>

Prezado, bom dia.

Solicito que o esclarecimento seja formulado em arquivo texto, sem tabelas, tendo em vista que o sistema compras.gov.br não aceita o cadastro de tabelas no esclarecimento/impugnação e aviso.

Atenciosamente,

José Lindstron Pacheco
Pregoeiro Oficial.
CPC-PGJ/MA
[Texto das mensagens anteriores oculto]

Lima, Isabella <islima@minsait.com> 15 de dezembro de 2025 às 08:49
Para: "esclarecimentos@mpma.mp.br" <esclarecimentos@mpma.mp.br>

[Texto das mensagens anteriores oculto]

---------- Mensagem encaminhada ----------
From: "Lima, Isabella" <islima@minsait.com>
To: "esclarecimentos@mpma.mp.br" <esclarecimentos@mpma.mp.br>
Cc:
Bcc:
Date: Mon, 15 Dec 2025 11:49:35 +0000
Subject: Read: Re: [INDRA BRASIL] Solicitação de Esclarecimentos - PE Nº 90040/2025

---

winmail.dat
7K

Ziolkoski Cava, Patricia <pziolkoski@minsait.com> 15 de dezembro de 2025 às 08:50
Para: Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br>
Cc: "Iniesta Jardim, Paulo Rogerio" <priniesta@minsait.com>, "Araujo Gomes, Aline" <aagomes@minsait.com>, "Lima, Isabella" <islima@minsait.com>, "De Melo Machado, Michelle" <mmelod@minsait.com>, "Rhode Da Cruz, Felipe" <frhode@minsait.com>

Prezado Senhor, bom dia.

Em atendimento ao solicitado seguem esclarecimentos no corpo do Email.

01. QUESTIONAMENTO
1.1. Ferramenta ITSM: Visto que a CONTRATADA deve "implantar, manter e garantir o pleno funcionamento das soluções e ferramentas indispensáveis", incluindo a ferramenta de ITSM1, solicitamos a especificação dos requisitos mínimos não funcionais. Quais integrações são mandatórias com o ambiente MPMA (ex: Active Directory, ferramenta de inventário, ou outras bases de dados) e o escopo de módulos a serem implementados (ex: Incidentes, Requisições, Problemas, Configuração)?

02. QUESTIONAMENTO
1.2. Chatbot: Em relação ao canal de comunicação Chatbot (ETP, Requisitos de Negócio) que deve ser "customizada" (Minuta do Contrato, Item 9.32)5, qual é o escopo técnico de customização e os canais de comunicação obrigatórios para a disponibilização (ex: Web, Microsoft Teams, WhatsApp)?

03. QUESTIONAMENTO
1.3. Ferramenta de Automação: O ETP cita a "Ferramenta de automatização de processos de infraestrutura" como um canal de atendimento. Solicitamos a especificação do escopo inicial de processos que deverão ser automatizados e se a ferramenta deve ser provida pela CONTRATADA ou se o MPMA já possui uma solução a ser utilizada/operada.

04. QUESTIONAMENTO
2.1. Gerenciamento de Configuração (CMDB): O contrato exige a manutenção do processo de Gerenciamento de Configurações (ETP, Item 4300)10. A implementação, manutenção e a população da Base de Dados de Configuração (CMDB) são de responsabilidade da CONTRATADA? Se sim, qual é o volume estimado de Itens de Configuração (CIs) a serem gerenciados e qual ferramenta de descoberta/inventário (se houver) deverá ser integrada?

05. QUESTIONAMENTO

2.2. Gerenciamento do Conhecimento: Em relação ao processo de Gerenciamento de Conhecimento, qual é o volume estimado de artigos ou Bases de Conhecimento (KBAs) existentes a serem migrados, revisados e mantidos pela CONTRATADA durante a fase de mobilização e execução?

06. QUESTIONAMENTO

2.3. Transição de Serviço: O item de Encerramento do ciclo de vida da solução menciona a "transferência de conhecimento". Quais são os requisitos técnicos (ex: formato dos documentos, sistemas de retenção) para a documentação e transferência de conhecimento acumulado ao final do contrato?

07. QUESTIONAMENTO

3.1. Operação N3 x Atendimento 24x7: A Tabela de Horário de Atendimento estabelece o N3 com uma janela de 08:00h às 18:00h16. Contudo, a Monitoração é exigida em regime 24x7 17e o serviço geral é 24x718. Quem é o responsável pela resolução técnica de incidentes de Nível 3 detectados pelo Monitoramento 24x7 fora da janela de atendimento de 08:00h às 18:00h? Este atendimento é coberto pelo serviço fixo de N3 ou pelo serviço "Sob Demanda" (Item 4)19?

08. QUESTIONAMENTO

3.2. Cloud Computing: Para os serviços de Nível 3 que incluem o ambiente de "computação em nuvem", solicitamos a especificação da plataforma de nuvem em uso (ex: Azure, AWS, Google Cloud) e a delimitação do escopo de responsabilidade da CONTRATADA neste ambiente (ex: gestão de máquinas virtuais, monitoramento de custos, revisão de configurações de rede/segurança, ou apenas suporte a sistemas hospedados).

09. QUESTIONAMENTO

4.1. Distribuição da Equipe N2 (Interior): O TR lista Promotorias de Justiça do Interior (Entrância Inicial e Intermediária) e o item 2 do Lote 1 é a "Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA"26. Solicitamos o quantitativo e a distribuição esperada dos recursos N2 presenciais para atendimento das unidades no interior do estado, fora da Capital e Grande Ilha.

10. QUESTIONAMENTO

4.2. Escopo do Atendimento Presencial: O TR lista diversas unidades na Capital e Grande Ilha (ex: PJECCA, Casa da Mulher Brasileira, o atendimento presencial N2 (Item 2) será concentrado na Sede da PGJ, ou a equipe deverá cobrir todas as Promotorias e unidades listadas com deslocamento regular, e qual o raio de cobertura considerado?

11. QUESTIONAMENTO:

5.1. Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE): O ETP exige o atendimento ao NMSE. Em qual anexo do Edital ou Termo de Referência (TR) se encontram detalhadas as métricas específicas do NMSE (ex: Tempo Médio de Resposta, Tempo Médio de Resolução por Prioridade, Taxa de Resolução no Primeiro Nível, Índice de Satisfação do Usuário)?

12. QUESTIONAMENTO

5.2. Critérios de Senioridade e Certificação: O ETP menciona a necessidade de equipe técnica qualificada com "senioridade definida"33. Onde estão detalhados os critérios de senioridade (ex: Júnior, Pleno, Sênior) e os requisitos mínimos de certificações técnicas (ex: ITIL Foundation, Microsoft, Linux, etc.) e experiência profissional para cada perfil (N1, N2 e N3)?

Desde já agradecemos à atenção.

Att.

Great Place To Work. Certificada Nov/2024 - Nov/2025 BRASIL

INDRA GROUP
INDRA | MINSAIT

Patrícia Ziolkoski Cava
Administração Pública

SHS Qd. 06, Cj. A, Bl. A
Salas 501 e 512 – Ed. Brasil 21
Brasília - Brasil
T +55 61 9628-3363

indracompany.com

De: Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br>
Enviado: segunda-feira, 15 de dezembro de 2025 08:38
Para: Ziolkoski Cava, Patricia <pziolkoski@minsait.com>

Cc: Iniesta Jardim, Paulo Rogerio <priniesta@minsait.com>; Araujo Gomes, Aline <aagomes@minsait.com>; Lima, Isabella <islima@minsait.com>; De Melo Machado, Michelle <mmelod@minsait.com>; Rhode Da Cruz, Felipe <frhode@minsait.com>
Assunto: Re: [INDRA BRASIL] Solicitação de Esclarecimentos - PE Nº 90040/2025

[Texto das mensagens anteriores oculto]

Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br> 15 de dezembro de 2025 às 09:08
Para: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>

Prezados, bom dia.

Encaminho, abaixo, pedido de esclarecimentos, para resposta no prazo máximo de 24 horas.

Atenciosamente,

José Lindstron Pacheco
Agente de Contratação

01. QUESTIONAMENTO
1.1. Ferramenta ITSM: Visto que a CONTRATADA deve "implantar, manter e garantir o pleno funcionamento das soluções e ferramentas indispensáveis", incluindo a ferramenta de ITSM1, solicitamos a especificação dos requisitos mínimos não funcionais. Quais integrações são mandatórias com o ambiente MPMA (ex: Active Directory, ferramenta de inventário, ou outras bases de dados) e o escopo de módulos a serem implementados (ex: Incidentes, Requisições, Problemas, Configuração)?

02. QUESTIONAMENTO
1.2. Chatbot: Em relação ao canal de comunicação Chatbot (ETP, Requisitos de Negócio) que deve ser "customizada" (Minuta do Contrato, Item 9.32)5, qual é o escopo técnico de customização e os canais de comunicação obrigatórios para a disponibilização (ex: Web, Microsoft Teams, WhatsApp)?

03. QUESTIONAMENTO
1.3. Ferramenta de Automação: O ETP cita a "Ferramenta de automatização de processos de infraestrutura" como um canal de atendimento. Solicitamos a especificação do escopo inicial de processos que deverão ser automatizados e se a ferramenta deve ser provida pela CONTRATADA ou se o MPMA já possui uma solução a ser utilizada/operada.

04. QUESTIONAMENTO
2.1. Gerenciamento de Configuração (CMDB): O contrato exige a manutenção do processo de Gerenciamento de Configurações (ETP, Item 4300)10. A implementação, manutenção e a população da Base de Dados de Configuração (CMDB) são de responsabilidade da CONTRATADA? Se sim, qual é o volume estimado de Itens de Configuração (Cls) a serem gerenciados e qual ferramenta de descoberta/inventário (se houver) deverá ser integrada?

05. QUESTIONAMENTO
2.2. Gerenciamento do Conhecimento: Em relação ao processo de Gerenciamento de Conhecimento, qual é o volume estimado de artigos ou Bases de Conhecimento (KBAs) existentes a serem migrados, revisados e mantidos pela CONTRATADA durante a fase de mobilização e execução?

06. QUESTIONAMENTO
2.3. Transição de Serviço: O item de Encerramento do ciclo de vida da solução menciona a "transferência de conhecimento". Quais são os requisitos técnicos (ex: formato dos documentos, sistemas de retenção) para a documentação e transferência de conhecimento acumulado ao final do contrato?

07. QUESTIONAMENTO
3.1. Operação N3 x Atendimento 24x7: A Tabela de Horário de Atendimento estabelece o N3 com uma janela de 08:00h às 18:00h16. Contudo, a Monitoração é exigida em regime 24x7 17e o serviço geral é 24x718. Quem é o responsável pela resolução técnica de incidentes de Nível 3 detectados pelo Monitoramento 24x7 fora da janela de atendimento de 08:00h às 18:00h? Este atendimento é coberto pelo serviço fixo de N3 ou pelo serviço "Sob Demanda" (Item 4)19?

08. QUESTIONAMENTO
3.2. Cloud Computing: Para os serviços de Nível 3 que incluem o ambiente de "computação em nuvem", solicitamos a especificação da plataforma de nuvem em uso (ex: Azure, AWS, Google Cloud) e a delimitação do escopo de responsabilidade da CONTRATADA neste ambiente (ex: gestão de máquinas virtuais, monitoramento de custos, revisão de configurações de rede/segurança, ou apenas suporte a sistemas hospedados).

09. QUESTIONAMENTO
4.1. Distribuição da Equipe N2 (Interior): O TR lista Promotorias de Justiça do Interior (Entrância Inicial e Intermediária) e o item 2 do Lote 1 é a "Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA"26. Solicitamos o quantitativo e a distribuição esperada dos recursos N2 presenciais para atendimento das unidades no interior do estado, fora da Capital e Grande Ilha.

10. QUESTIONAMENTO
4.2. Escopo do Atendimento Presencial: O TR lista diversas unidades na Capital e Grande Ilha (ex: PJECCA, Casa da Mulher Brasileira, o atendimento presencial N2 (Item 2) será concentrado na Sede da PGJ, ou a equipe deverá cobrir todas as Promotorias e unidades listadas com deslocamento regular, e qual o raio de cobertura considerado?

11. QUESTIONAMENTO:

5.1. Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE): O ETP exige o atendimento ao NMSE. Em qual anexo do Edital ou Termo de Referência (TR) se encontram detalhadas as métricas específicas do NMSE (ex: Tempo Médio de Resposta, Tempo Médio de Resolução por Prioridade, Taxa de Resolução no Primeiro Nível, Índice de Satisfação do Usuário)?

12. QUESTIONAMENTO

5.2. Critérios de Senioridade e Certificação: O ETP menciona a necessidade de equipe técnica qualificada com "senioridade definida"33. Onde estão detalhados os critérios de senioridade (ex: Júnior, Pleno, Sênior) e os requisitos mínimos de certificações técnicas (ex: ITIL Foundation, Microsoft, Linux, etc.) e experiência profissional para cada perfil (N1, N2 e N3)?

[Texto das mensagens anteriores oculto]

Matriz de Questionamentos - PGJ_MA_Indra.docx
57K

Araujo Gomes, Aline <aagomes@minsait.com> 15 de dezembro de 2025 às 10:10
Para: "esclarecimentos@mpma.mp.br" <esclarecimentos@mpma.mp.br>
Cc: "Iniesta Jardim, Paulo Rogerio" <priniesta@minsait.com>, "Lima, Isabella" <islima@minsait.com>, "De Melo Machado, Michelle" <mmelod@minsait.com>, "Rhode Da Cruz, Felipe" <frhode@minsait.com>, "Ziolkoski Cava, Patricia" <pziolkoski@minsait.com>

Ao

Estado do Maranhão

Ministério Público

Procuradoria Geral de Justiça

Comissão Permanente De Licitação

A/C.: Sr. José Lindstron Pacheco

Pregoeiro

São Luís - MA

Ref.: Pregão Eletrônico nº 90040/2025.

Prezado Senhor, bom dia.

A **INDRA BRASIL SOLUÇÕES E SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA, CNPJ. 01.645.738/0001-79**, visando uma melhor compreensão e dimensionamento de sua proposta relacionado ao Pregão acima referenciado cujo objeto é a contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos, **vem tempestivamente, solicitar o seguinte esclarecimento:**

1. Dispões o edital que:

10.6.1.6 Comprovação de aptidão técnica, por meio de atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que evidenciem a execução de serviços similares em escopo, complexidade e volume, compatíveis com os descritos neste Termo de Referência;

10.6.1.7 Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

A esse respeito, em que pese o instrumento convocatório não dispor a informação de forma expressa, é salutar que o atestado de capacidade técnica se inclui no rol de documentos que podem ser apresentados em nome e com o número do CNPJ (MF) da matriz ou da filial da empresa licitante. Isto porque o atestado consiste em documento comprobatório da

capacidade operacional da empresa enquanto da pessoa jurídica como um todo, abarcando seus estabelecimentos de modo geral.

Nessa esteira, a Corte de Contas da União aduz:

"(...)

9. Conceitua-se matriz aquele estabelecimento chamado sede ou principal que tem a primazia na direção e ao qual estão subordinados todos os demais, chamados de filiais, sucursais ou agências.
10. Como filial conceitua-se aquele estabelecimento que representa a direção principal, contudo, sem alçada de poder deliberativo e/ou executivo. A filial pratica atos que tem validade no campo jurídico e obrigam a organização como um todo, porque este estabelecimento possui poder de representação ou mandato da matriz; por esta razão, a filial deve adotar a mesma firma ou denominação do estabelecimento principal. Sua criação e extinção somente são realizadas e efetivadas através de alteração contratual ou estatutária, registradas no Órgão competente.
11. Deste modo, matriz e filial não são pessoas jurídicas distintas. A matriz e filial representam estabelecimentos diferentes pertencentes à mesma pessoa jurídica (...)"

QUESTIONAMENTO:

Desta forma, entendemos que os atestados de capacidade técnica apresentados, poderão ser tanto da matriz quanto da filial, por se tratarem na realidade da capacidade técnica da pessoa jurídica. Nosso entendimento está correto?

Desde já agradecemos à atenção e em tempo, solicitamos a gentileza de confirmar o recebimento do mesmo.

INDRA GROUP
INDRA | MINSAIT
Aline Araújo Gomes
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
indracompany.com

[Texto das mensagens anteriores oculto]

Nayana Santos Martins Neiva Sobral <nayanasobral@mpma.mp.br> 15 de dezembro de 2025 às 11:43
Para: Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br>

Encaminho as respostas referentes aos pedidos de esclarecimento formulados.

Att.

---------- Forwarded message ---------
De: **Alan Robert da Silva Ribeiro** <alan.ribeiro@mpma.mp.br>
Date: seg., 15 de dez. de 2025 às 11:34
Subject: Re: [CMTI-Coord.] Fwd: [INDRA BRASIL] Solicitação de Esclarecimentos - PE Nº 90040/2025
To: Nayana Santos Martins Neiva Sobral <nayanasobral@mpma.mp.br>

Prezado(a) Senhor(a), bom dia. Encaminhamos a seguir a resposta aos questionamentos apresentados pela licitante:

01. QUESTIONAMENTO

1.1. Ferramenta ITSM: Visto que a CONTRATADA deve "implantar, manter e garantir o pleno funcionamento das soluções e ferramentas indispensáveis", incluindo a ferramenta de ITSM1, solicitamos a especificação dos requisitos mínimos não funcionais. Quais integrações são mandatórias com o ambiente MPMA (ex: Active Directory, ferramenta de inventário, ou outras bases de dados) e o escopo de módulos a serem implementados (ex: Incidentes, Requisições, Problemas, Configuração)?

Resposta: A especificação dos requisitos mínimos não funcionais e demais questões relacionadas a integrações serão definidas na reunião inicial (kick-off), conforme item 6.4 e demais dispositivos do Termo de Referência que tratam da reunião inicial (7.2.66 e 8.1.1.3).

02. QUESTIONAMENTO

1.2. Chatbot: Em relação ao canal de comunicação Chatbot (ETP, Requisitos de Negócio) que deve ser "customizada" (Minuta do Contrato, Item 9.32)5, qual é o escopo técnico de customização e os canais de comunicação obrigatórios para a disponibilização (ex: Web, Microsoft Teams, WhatsApp)?

Resposta: O escopo técnico de customização e os canais de comunicação serão definidos na reunião inicial (kick-off), conforme item 6.4 e demais dispositivos do Termo de Referência que tratam da reunião inicial (7.2.66 e 8.1.1.3).

03. QUESTIONAMENTO

1.3. Ferramenta de Automação: O ETP cita a "Ferramenta de automatização de processos de infraestrutura" como um canal de atendimento. Solicitamos a especificação do escopo inicial de processos que deverão ser automatizados e se a ferramenta deve ser provida pela CONTRATADA ou se o MPMA já possui uma solução a ser utilizada/operada.

Resposta: O escopo inicial de processos que deverão ser automatizados, cuja ferramenta deverá ser provida pela contratada, conforme prevê o Edital/Termo de Referência, serão definidos na reunião inicial (kick-off), conforme item 6.4 e demais dispositivos do Termo de Referência que tratam da reunião inicial (7.2.66 e 8.1.1.3).

04. QUESTIONAMENTO

2.1. Gerenciamento de Configuração (CMDB): O contrato exige a manutenção do processo de Gerenciamento de Configurações (ETP, Item 4300)10. A implementação, manutenção e a população da Base de Dados de Configuração (CMDB) são de responsabilidade da CONTRATADA? Se sim, qual é o volume estimado de Itens de Configuração (Cls) a serem gerenciados e qual ferramenta de descoberta/inventário (se houver) deverá ser integrada?

Resposta: Sim, conforme prevê o Edital/Termo de Referência. Informações acerca de volume e integrações serão definidas na reunião inicial (kick-off), conforme item 6.4 e demais dispositivos do Termo de Referência que tratam da reunião inicial (7.2.66 e 8.1.1.3).

05. QUESTIONAMENTO

2.2. Gerenciamento do Conhecimento: Em relação ao processo de Gerenciamento de Conhecimento, qual é o volume estimado de artigos ou Bases de Conhecimento (KBAs) existentes a serem migrados, revisados e mantidos pela CONTRATADA durante a fase de mobilização e execução?

Resposta: Sugerimos que a licitante leia o que está previsto em edital. Demais informações acerca das bases de conhecimento serão definidas na reunião inicial (kick-off), conforme item 6.4 e demais dispositivos do Termo de Referência que tratam da reunião inicial (7.2.66 e 8.1.1.3).

06. QUESTIONAMENTO

2.3. Transição de Serviço: O item de Encerramento do ciclo de vida da solução menciona a "transferência de conhecimento". Quais são os requisitos técnicos (ex: formato dos documentos, sistemas de retenção) para a documentação e transferência de conhecimento acumulado ao final do contrato?

Resposta: Sugerimos que a licitante leia o que está previsto em edital. Demais informações acerca do ciclo de vida da solução será definido na reunião inicial (kick-off), conforme item 6.4 e demais dispositivos do Termo de Referência que tratam da reunião inicial (7.2.66 e 8.1.1.3).

07. QUESTIONAMENTO

3.1. Operação N3 x Atendimento 24x7: A Tabela de Horário de Atendimento estabelece o N3 com uma janela de 08:00h às 18:00h16. Contudo, a Monitoração é exigida em regime 24x7 17e o serviço geral é 24x718. Quem é o responsável pela resolução técnica de incidentes de Nível 3 detectados pelo Monitoramento 24x7 fora da janela de atendimento de 08:00h às 18:00h? Este atendimento é coberto pelo serviço fixo de N3 ou pelo serviço "Sob Demanda" (Item 4)19?

Resposta: Sugerimos que a licitante leia o que está previsto em edital para melhor compreensão da matéria.

08. QUESTIONAMENTO

3.2. Cloud Computing: Para os serviços de Nível 3 que incluem o ambiente de "computação em nuvem", solicitamos a especificação da plataforma de nuvem em uso (ex: Azure, AWS, Google Cloud) e a delimitação do escopo de responsabilidade da CONTRATADA neste ambiente (ex: gestão de máquinas virtuais, monitoramento de custos, revisão de configurações de rede/segurança, ou apenas suporte a sistemas hospedados).

Resposta: Sugerimos que a licitante leia o que está previsto em edital. Demais informações acerca da matéria serão definidas na reunião inicial (kick-off), conforme item 6.4 e demais dispositivos do Termo de Referência que tratam da reunião inicial (7.2.66 e 8.1.1.3).

09. QUESTIONAMENTO

4.1. Distribuição da Equipe N2 (Interior): O TR lista Promotorias de Justiça do Interior (Entrância Inicial e Intermediária) e o item 2 do Lote 1 é a "Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA"26. Solicitamos o quantitativo e a distribuição esperada dos recursos N2 presenciais para atendimento das unidades no interior do estado, fora da Capital e Grande Ilha.

Resposta: Sugerimos que a licitante leia o que está previsto em edital para melhor compreensão. Demais informações acerca da matéria serão definidas na reunião inicial (kick-off), conforme item 6.4 e demais dispositivos do Termo de Referência que tratam da reunião inicial (7.2.66 e 8.1.1.3).

10. QUESTIONAMENTO

4.2. Escopo do Atendimento Presencial: O TR lista diversas unidades na Capital e Grande Ilha (ex: PJECCA, Casa da Mulher Brasileira, o atendimento presencial N2 (Item 2) será concentrado na Sede da PGJ, ou a equipe deverá cobrir todas as Promotorias e unidades listadas com deslocamento regular, e qual o raio de cobertura considerado?

Resposta: Sugerimos que a licitante leia o que está previsto em edital para melhor compreensão. Demais informações acerca da matéria serão definidas na reunião inicial (kick-off), conforme item 6.4 e demais dispositivos do Termo de Referência que tratam da reunião inicial (7.2.66 e 8.1.1.3).

11. QUESTIONAMENTO:

5.1. Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE): O ETP exige o atendimento ao NMSE. Em qual anexo do Edital ou Termo de Referência (TR) se encontram detalhadas as métricas específicas do NMSE (ex: Tempo Médio de Resposta, Tempo Médio de Resolução por Prioridade, Taxa de Resolução no Primeiro Nível, Índice de Satisfação do Usuário)?

Resposta: Sugerimos que a licitante leia o que está previsto em edital para melhor compreensão.

12. QUESTIONAMENTO

5.2. Critérios de Senioridade e Certificação: O ETP menciona a necessidade de equipe técnica qualificada com "senioridade definida"33. Onde estão detalhados os critérios de senioridade (ex: Júnior, Pleno, Sênior) e os requisitos mínimos de certificações técnicas (ex: ITIL Foundation, Microsoft, Linux, etc.) e experiência profissional para cada perfil (N1, N2 e N3)?

Resposta: Sugerimos que a licitante leia o que está previsto em edital para melhor compreensão.

Atenciosamente,

Alan Robert da Silva Ribeiro
Ministério Público do Maranhão
Procuradoria Geral de Justiça
Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

On Mon, Dec 15, 2025 at 9:38 AM Nayana Santos Martins Neiva Sobral <nayanasobral@mpma.mp.br> wrote:

> Para conhecimento e resposta aos esclarecimentos formulados.
>
> Att.
> [Texto das mensagens anteriores oculto]
> --



Nayana Santos Martins Neiva Sobral
Coordenadora de Modernização e Tecnologia da Informação
Procuradoria Geral de Justiça
Ministério Público do Maranhão
98 32191773

--

Nayana Santos Martins Neiva Sobral
Coordenadora de Modernização e Tecnologia da Informação
Procuradoria Geral de Justiça
Ministério Público do Maranhão
98 32191773

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> 15 de dezembro de 2025 às 12:00
Para: esclarecimentos@mpma.mp.br

Sua mensagem Para: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao Assunto: Fwd: [INDRA BRASIL] Solicitação de Esclarecimentos - PE Nº 90040/2025 Enviada em: 15/12/2025, 09:08:40 BRT foi lida em 15/12/2025, 12:00:42 BRT

noname
1K

Iniesta Jardim, Paulo Rogerio <priniesta@minsait.com> 15 de dezembro de 2025 às 13:29
Para: "esclarecimentos@mpma.mp.br" <esclarecimentos@mpma.mp.br>

[Texto das mensagens anteriores oculto]

---------- Mensagem encaminhada ----------
From: "Iniesta Jardim, Paulo Rogerio" <priniesta@minsait.com>
To: "esclarecimentos@mpma.mp.br" <esclarecimentos@mpma.mp.br>
Cc:
Bcc:
Date: Mon, 15 Dec 2025 16:29:01 +0000
Subject: Read: Re: [INDRA BRASIL] Solicitação de Esclarecimentos - PE Nº 90040/2025

winmail.dat
7K

Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br> 17 de dezembro de 2025 às 13:41
Para: "Ziolkoski Cava, Patricia" <pziolkoski@minsait.com>
Cc: "Iniesta Jardim, Paulo Rogerio" <priniesta@minsait.com>, "Araujo Gomes, Aline" <aagomes@minsait.com>, "Lima, Isabella" <islima@minsait.com>, "De Melo Machado, Michelle" <mmelod@minsait.com>, "Rhode Da Cruz, Felipe" <frhode@minsait.com>

Prezado(a), boa tarde.

Informo que a resposta a seu pedido de esclarecimento/impugnação foi disponibilizada no Compras.gov.br no seguite link: https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/compras/acompanhamento-compra?compra=92512905900402025.

Atenciosamente,

--
Atenciosamente,

José Lindstron Pacheco
Agente de Contratação
CPL/PGJ-MA

Em seg., 15 de dez. de 2025 às 08:28, Ziolkoski Cava, Patricia <pziolkoski@minsait.com> escreveu:
[Texto das mensagens anteriores oculto]

ESCLARECIMENTOS - PE 90040/2025

5 mensagens

Natalia Lopes De Oliveira <natalia.oliveira@digisystem.com.br> 5 de dezembro de 2025 às 12:15
Para: "esclarecimentos@mpma.mp.br" <esclarecimentos@mpma.mp.br>

Bom dia,

Solicito esclarecer os pontos abaixo:

1. Em atendimento ao item 21.1, entendemos que, alternativamente, poderá ser apresentada certificação válida HDI SCC, uma vez que, a certificação em questão possui em seu escopo de atendimento às ISO's 20000 e 27001. Está correto nosso entendimento?

2. Ainda, em caso de negativa do item anterior, caso a empresa esteja com sua certificação vencida, porém, em fase de recertificação ISO, entendemos que, desde que comprovado o início do processo de recertificação com data de abertura anterior ao edital e agendamento, este, poderá ser considerado atendido até a efetiva conclusão, uma vez que, o processo de recertificação é cíclico. Está correto nosso entendimento?

3. Em relação ao contrato em questão, gostaríamos de solicitar um posicionamento claro e objetivo do órgão quanto à forma de apresentação da proposta e da planilha de custos, considerando os impactos da Lei nº 14.973/2024 nas regras de oneração da folha de pagamento. Especificamente, referimo-nos às alterações nas alíquotas do INSS e da CPRB, que afetam diretamente os custos do principal insumo do serviço contratado — a mão de obra —, ainda que a contratação não seja caracterizada como dedicação exclusiva.

Conforme a referida legislação, os percentuais aplicáveis serão os seguintes:

- 2025: 5% de INSS e 3,6% de CPRB;
- 2026: 10% de INSS e 2,7% de CPRB;
- 2027: 15% de INSS e 1,8% de CPRB;
- 2028: 20% de INSS e 0% de CPRB.

Diante disso, surgem as seguintes dúvidas cruciais para a elaboração da proposta e para a manutenção da saúde financeira do contrato ao longo de sua execução:

a. Deverá ser apresentada uma planilha de custos específica para cada cenário anual, refletindo as respectivas alíquotas de INSS e CPRB?
b. Ou deverá ser considerada apenas a alíquota do cenário de 2025 (5% de INSS e 3,6% de CPRB), com a garantia de reequilíbrio econômico-financeiro pelo órgão a partir de 2026, acompanhando as mudanças anuais previstas na Lei nº 14.973/2024?

4. Entendemos que o preposto não precisa ficar alocado nas dependências do órgão. Está correto o nosso entendimento?

5. Entendemos que o preposto não precisa ser exclusivo para o contrato, podendo ser compartilhado com outros contratos da Contratada. Está correto o nosso entendimento?

6. Entendemos que poderemos utilizar o CNAE de Suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação para o faturamento dos serviços a serem executados . Está correto o nosso entendimento?

7. Caso a resposta acima esteja incorreta, favor informar qual Cnae devemos seguir.

8. Entendemos que os serviços poderão ser faturados conforme código de serviço: 10700100 – Suporte técnico de informática. Está correto o nosso entendimento?

9. Entendemos que o preposto não precisa ficar alocado nas dependências do órgão. Está correto o nosso entendimento?

Atenciosamente,

Natália Lopes de Oliveira
Governo
+55 11 3528-3108 / +55 11 96331-9388
natalia.oliveira@digisystem.com.br

Site | LinkedIn | Instagram | Facebook | Youtube

Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br> 9 de dezembro de 2025 às 08:48
Para: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>

Prezados, bom dia.

Encaminho, abaixo, pedido de impugnação/esclarecimento, para resposta, no prazo máximo de 24 horas.

Atenciosamente,

José Lindstron Pacheco
Agente de Contratação
CPL/PGJ-MA
[Texto das mensagens anteriores oculto]

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> 9 de dezembro de 2025 às 10:51
Para: esclarecimentos@mpma.mp.br

Sua mensagem Para: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao Assunto: Fwd: ESCLARECIMENTOS - PE 90040/2025 Enviada em: 09/12/2025, 08:48:54 BRT foi lida em 09/12/2025, 10:51:11 BRT

noname
1K

Nayana Santos Martins Neiva Sobral <nayanasobral@mpma.mp.br> 17 de dezembro de 2025 às 09:58
Para: Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br>, Esclarecimentos CPL <esclarecimento@mpma.mp.br>

Reenvio as respostas ao pedido de esclarecimento formulado.

att.

---------- Forwarded message ---------
De: **Nayana Santos Martins Neiva Sobral** <nayanasobral@mpma.mp.br>
Date: ter., 9 de dez. de 2025 às 12:07
Subject: Fwd: [CMTI-Coord.] Fwd: ESCLARECIMENTOS - PE 90040/2025
To: Esclarecimentos CPL <esclarecimento@mpma.mp.br>

Encaminho as respostas ao pedido de esclarecimento formulado.

Att.

---------- Forwarded message ---------
De: **Alan Robert da Silva Ribeiro** <alan.ribeiro@mpma.mp.br>
Date: ter., 9 de dez. de 2025 às 11:59
Subject: Re: [CMTI-Coord.] Fwd: ESCLARECIMENTOS - PE 90040/2025
To: Nayana Santos Martins Neiva Sobral <nayanasobral@mpma.mp.br>

Bom dia. Prezados(as), as respostas, naquilo que dizem respeito a aspectos técnico tecnológicos inerentes a esta CMTI, encontram-se abaixo destacadas em **negrito** na cor vermelha.

Atenciosamente,

Alan Robert da Silva Ribeiro
Ministério Público do Maranhão
Procuradoria Geral de Justiça
Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

On Tue, Dec 9, 2025 at 9:06 AM Nayana Santos Martins Neiva Sobral <nayanasobral@mpma.mp.br> wrote:

> Encaminho o pedido de esclarecimento referente à licitação de Service Desk para conhecimento e manifestação.

Att.
---------- Forwarded message ---------
De: **Esclarecimentos CPL** <esclarecimentos@mpma.mp.br>
Date: ter., 9 de dez. de 2025 às 08:49
Subject: [CMTI-Coord.] Fwd: ESCLARECIMENTOS - PE 90040/2025
To: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>

Prezados, bom dia.

Encaminho, abaixo, pedido de impugnação/esclarecimento, para resposta, no prazo máximo de 24 horas.

Atenciosamente,

José Lindstron Pacheco
Agente de Contratação
CPL/PGJ-MA

---------- Forwarded message ---------
De: **Natalia Lopes De Oliveira** <natalia.oliveira@digisystem.com.br>
Date: sex., 5 de dez. de 2025 às 12:15
Subject: ESCLARECIMENTOS - PE 90040/2025
To: esclarecimentos@mpma.mp.br <esclarecimentos@mpma.mp.br>

Bom dia,

Solicito esclarecer os pontos abaixo:

1. Em atendimento ao item 21.1, entendemos que, alternativamente, poderá ser apresentada certificação válida HDI SCC, uma vez que, a certificação em questão possui em seu escopo de atendimento às ISO's 20000 e 27001. Está correto nosso entendimento?
   Não está correto o entendimento da licitante.

2. Ainda, em caso de negativa do item anterior, caso a empresa esteja com sua certificação vencida, porém, em fase de recertificação ISO, entendemos que, desde que comprovado o início do processo de recertificação com data de abertura anterior ao edital e agendamento, este, poderá ser considerado atendido até a efetiva conclusão, uma vez que, o processo de recertificação é cíclico. Está correto nosso entendimento?

   Não está correto o entendimento da licitante.

3. Em relação ao contrato em questão, gostaríamos de solicitar um posicionamento claro e objetivo do órgão quanto à forma de apresentação da proposta e da planilha de custos, considerando os impactos da Lei nº 14.973/2024 nas regras de oneração da folha de pagamento. Especificamente, referimo-nos às alterações nas alíquotas do INSS e da CPRB, que afetam diretamente os custos do principal insumo do serviço contratado — a mão de obra —, ainda que a contratação não seja caracterizada como dedicação exclusiva.

Conforme a referida legislação, os percentuais aplicáveis serão os seguintes:

- 2025: 5% de INSS e 3,6% de CPRB;
- 2026: 10% de INSS e 2,7% de CPRB;
- 2027: 15% de INSS e 1,8% de CPRB;
- 2028: 20% de INSS e 0% de CPRB.

Diante disso, surgem as seguintes dúvidas cruciais para a elaboração da proposta e para a manutenção da saúde financeira do contrato ao longo de sua execução:

a. Deverá ser apresentada uma planilha de custos específica para cada cenário anual, refletindo as respectivas alíquotas de INSS e CPRB?

Essa pergunta extrapola a análise técnica tecnológica da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação - CMTI.

a. Ou deverá ser considerada apenas a alíquota do cenário de 2025 (5% de INSS e 3,6% de CPRB), com a garantia de reequilíbrio econômico-financeiro pelo órgão a partir de 2026, acompanhando as mudanças anuais previstas na Lei nº 14.973/2024?

Essa pergunta extrapola a análise técnica tecnológica da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação - CMTI.

4. Entendemos que o preposto não precisa ficar alocado nas dependências do órgão. Está correto o nosso entendimento?

Não está correto o entendimento da licitante, conforme subitem 6.12.1.3. O preposto e seu substituto deverão estar disponíveis nas dependências da CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial, e acessíveis por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

5. Entendemos que o preposto não precisa ser exclusivo para o contrato, podendo ser compartilhado com outros contratos da Contratada. Está correto o nosso entendimento?

Não está correto o entendimento da licitante, conforme subitem 6.12.1.2. O preposto deverá assumir, pessoal e diretamente, a responsabilidade da gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços.

6. Entendemos que poderemos utilizar o CNAE de Suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação para o faturamento dos serviços a serem executados . Está correto o nosso entendimento?

Essa pergunta extrapola a análise técnica tecnológica da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação - CMTI.

7. Caso a resposta acima esteja incorreta, favor informar qual Cnae devemos seguir.

Essa pergunta extrapola a análise técnica tecnológica da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação - CMTI.

8. Entendemos que os serviços poderão ser faturados conforme código de serviço: 10700100 – Suporte técnico de informática. Está correto o nosso entendimento?

Essa pergunta extrapola a análise técnica tecnológica da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação - CMTI.

9. Entendemos que o preposto não precisa ficar alocado nas dependências do órgão. Está correto o nosso entendimento?

Não está correto o entendimento da licitante, conforme subitem 6.12.1.3. O preposto e seu substituto deverão estar disponíveis nas dependências da CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial, e acessíveis por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

Atenciosamente,

Natália Lopes de Oliveira
Governo
+55 11 3528-3108 / +55 11 96331-9388
natalia.oliveira@digisystem.com.br

Site | LinkedIn | Instagram | Facebook | Youtube

--

Nayana Santos Martins Neiva Sobral
Coordenadora de Modernização e Tecnologia da Informação
Procuradoria Geral de Justiça
Ministério Público do Maranhão
98 32191773

--

Nayana Santos Martins Neiva Sobral
Coordenadora de Modernização e Tecnologia da Informação
Procuradoria Geral de Justiça
Ministério Público do Maranhão
98 32191773

--

Nayana Santos Martins Neiva Sobral
Coordenadora de Modernização e Tecnologia da Informação
Procuradoria Geral de Justiça
Ministério Público do Maranhão
98 32191773

Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br> 17 de dezembro de 2025 às 13:40
Para: Natalia Lopes De Oliveira <natalia.oliveira@digisystem.com.br>

Prezado(a), boa tarde.

Informo que a resposta a seu pedido de esclarecimento/impugnação foi disponibilizada no Compras.gov.br no seguite link: https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/compras/acompanhamento-compra?compra=92512905900402025.

Atenciosamente,

--
Atenciosamente,

José Lindstron Pacheco
Agente de Contratação
CPL/PGJ-MA
[Texto das mensagens anteriores oculto]

Pedido de esclarecimento Edital PREGÃO ELETRÔNICO 90040/2025

6 mensagens

Jose Flavio Stanziani <jose.stanziani@qintess.com> 5 de dezembro de 2025 às 10:36
Para: "esclarecimentos@mpma.mp.br" <esclarecimentos@mpma.mp.br>
Cc: Alexandre Freire de Araujo <Alexandre.Araujo@qintess.com>, Bid Setor Público <grp_bidpublic@qintess.com>

Bom dia!

Por favor esclareçam a seguinte questão:

Conforme orientação do termo de referência do edital acima referenciado, no documento "Termo_de_Referencia_para_ Contratacao_de_Service_Desk.pdf", item 6.10.13. (página 54), indica que os salários a serem praticados pelas licitantes deverão utilizar como referência a Portaria SGD/MGI Nº 6.055, DE 26 DE AGOSTO DE 2025). Porém não localizamos o salário referente ao perfil ADB-03 Analista de Banco de Dados (3o nível), tal perfil não existe na tabela. Qual referência salarial deverá ser utilizada pelas licitantes?

Atenciosamente,

José Flavio Stanziani

Qintess
qintess.com

Accelerate your essence

"Esta mensagem é confidencial e endereçada exclusivamente a(s) pessoa(s) e/ou instituições acima indicadas e pode conter informações confidenciais ou privilegiadas, as quais não podem, sob qualquer forma, ser utilizadas, divulgadas, alteradas ou copiadas. No caso desta mensagem ser recebida por engano, por favor, providencie sua exclusão de qualquer sistema notificando o remetente imediatamente. O remetente utiliza o correio eletrônico no exercício do seu trabalho, eximindo esta instituição de qualquer responsabilidade por utilização indevida."

"This message is confidential and is addressed solely to (s) person (s) and / or institutions listed above and may contain confidential or privileged information, which can not in any way be used, disclosed, altered or copied. If this message is received by mistake, please provide their exclusion from any system and notify the sender immediately. The sender uses the mail in the course of their work, exempting the institution from any liability for misuse."

Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br> 9 de dezembro de 2025 às 08:55
Para: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>

Prezados, bom dia.

Encaminho, abaixo, pedido de impugnação/esclarecimento, para resposta, no prazo máximo de 24 horas.

Atenciosamente,

José Lindstron Pacheco
Agente de Contratação
CPL/PGJ-MA
[Texto das mensagens anteriores oculto]

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> 9 de dezembro de 2025 às 10:50
Para: esclarecimentos@mpma.mp.br

Sua mensagem Para: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao Assunto: Fwd: Pedido de esclarecimento Edital PREGÃO ELETRÔNICO 90040/2025 Enviada em: 09/12/2025, 08:55:10 BRT foi lida em 09/12/2025, 10:50:49 BRT

noname
1K

Nayana Santos Martins Neiva Sobral <nayanasobral@mpma.mp.br> 9 de dezembro de 2025 às 11:18
Para: Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br>

Encaminho resposta ao pedido de esclarecimento formulado.

Att.
---------- Forwarded message ---------
De: **Alan Robert da Silva Ribeiro** <alan.ribeiro@mpma.mp.br>
Date: ter., 9 de dez. de 2025 às 10:27
Subject: Re: [CMTI-Coord.] Fwd: Pedido de esclarecimento Edital PREGÃO ELETRÔNICO 90040/2025
To: Nayana Santos Martins Neiva Sobral <nayanasobral@mpma.mp.br>

Bom dia. Prezados(as), em atenção ao pedido de esclarecimento informamos que o termo de referência não estabelece tabela salarial, tampouco determina composição de custos por salários. A formação de preços para este certame é pelo valor da solução como um todo, considerando todos os insumos necessários à execução (ex.: plataforma/ITSM, chatbot, automações, licenças, infraestrutura, equipe, gestão, overhead, tributos, etc.), conforme especificações e SLAs contidos no Termo de Referência - TR. As licitantes são responsáveis por estruturar livremente seus custos internos, respeitando os requisitos técnicos e legais.

A Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025, quando citada no TR, tem caráter referencial de perfis/competências (famílias ocupacionais e níveis), não de remuneração. Assim, não há salário a praticar imposto pelo edital. O objetivo é padronizar nomenclaturas e níveis para dimensionamento do serviço a ser prestado.

Quanto à denominação “Analista/Administrador de Banco de Dados (ADB-03)”, trata-se apenas de ajuste redacional. O que prevalece é o código do perfil ADB-03 e o nível de complexidade exigido no TR. Publicaremos errata meramente textual para padronizar como Administrador de Banco de Dados (ADB-03), sem impacto econômico, ou seja, onde se lê "Administrador de Banco de Dados", leia-se "Administrador de Banco de Dados".

Permanecemos à disposição.

Atenciosamente,

Alan Robert da Silva Ribeiro
Ministério Público do Maranhão
Procuradoria Geral de Justiça
Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

On Tue, Dec 9, 2025 at 9:04 AM Nayana Santos Martins Neiva Sobral <nayanasobral@mpma.mp.br> wrote:

> Encaminho o pedido de esclarecimento referente à licitação de Service Desk para conhecimento e manifestação.
>
> Att.
>
> [Texto das mensagens anteriores oculto]

--



MPMA
Ministério Público
do Estado do Maranhão

Nayana Santos Martins Neiva Sobral
Coordenadora de Modernização e Tecnologia da Informação
Procuradoria Geral de Justiça
Ministério Público do Maranhão
98 32191773

--

Nayana Santos Martins Neiva Sobral
Coordenadora de Modernização e Tecnologia da Informação
Procuradoria Geral de Justiça
Ministério Público do Maranhão
98 32191773

Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br> 10 de dezembro de 2025 às 13:22
Para: Jose Flavio Stanziani <jose.stanziani@qintess.com>
Cc: Alexandre Freire de Araujo <Alexandre.Araujo@qintess.com>, Bid Setor Público <grp_bidpublic@qintess.com>

Prezado, boa tarde.

Informo que a resposta a seu pedido de esclarecimento/impugnação foi disponibilizada no Compras.gov.br no seguite link: https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/compras/acompanhamento-compra?compra=92512905900402025.

Atenciosamente,

--
Atenciosamente,

José Lindstron Pacheco
Agente de Contratação
CPL/PGJ-MA
[Texto das mensagens anteriores oculto]

Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br> 17 de dezembro de 2025 às 13:43
Para: Jose Flavio Stanziani <jose.stanziani@qintess.com>
Cc: Alexandre Freire de Araujo <Alexandre.Araujo@qintess.com>, Bid Setor Público <grp_bidpublic@qintess.com>

Prezado(a), boa tarde.

Informo que a resposta a seu pedido de esclarecimento/impugnação foi disponibilizada no Compras.gov.br no seguite link: https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/compras/acompanhamento-compra?compra=92512905900402025.

Atenciosamente,

--
Atenciosamente,

José Lindstron Pacheco
Agente de Contratação
CPL/PGJ-MA

Em sex., 5 de dez. de 2025 às 10:37, Jose Flavio Stanziani <jose.stanziani@qintess.com> escreveu:
[Texto das mensagens anteriores oculto]

IMPUGNAÇÃO AO EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90040/2025

5 mensagens

Diego Gomes <diego.gomes@lig16.com> 12 de dezembro de 2025 às 17:06
Para: esclarecimentos@mpma.mp.br, Mauricio Oliveira <mauricio@lig16.com>, Julia Machado <julia.machado@lig16.com>

Prezado(a) Pregoeiro(a) da **PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO.**

Por gentileza, considere o documento em anexo, referente ao EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90040/2025, cujo objeto é a **contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA).**

Atenciosamente,

Luiz DG Silva
VIACOM - LIG16

diego.gomes@lig16.com
Analista em Licitações e Contratos
(98) 2016-5003
(98) 98116-2828
Av. Getúlio Vargas, 2443 Monte Castelo, São Luís - MA.
https://www.lig16.com

impug_SERVICE_DESK - MPMA 12_12_25.pdf
240K

Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br> 15 de dezembro de 2025 às 08:24
Para: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>

Prezados, bom dia.

Encaminho, abaixo, pedido de impugnação/esclarecimento, para resposta, no prazo máximo de 24 horas.

Atenciosamente,

José Lindstron Pacheco
Agente de Contratação
CPL/PGJ-MA
[Texto das mensagens anteriores oculto]

impug_SERVICE_DESK - MPMA 12_12_25.pdf
240K

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> 15 de dezembro de 2025 às 12:02
Para: esclarecimentos@mpma.mp.br

Sua mensagem Para: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao Assunto: Fwd: IMPUGNAÇÃO AO EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90040/2025 Enviada em: 15/12/2025, 08:24:48 BRT foi lida em 15/12/2025, 12:02:33 BRT

noname
1K

Nayana Santos Martins Neiva Sobral <nayanasobral@mpma.mp.br> 16 de dezembro de 2025 às 08:57
Para: Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br>

Segue resposta ao pedido de esclarecimento.

---------- Forwarded message ---------
De: **Alan Robert da Silva Ribeiro** <alan.ribeiro@mpma.mp.br>
Date: ter., 16 de dez. de 2025 às 08:53
Subject: Re: [CMTI-Coord.] Fwd: IMPUGNAÇÃO AO EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90040/2025
To: Nayana Santos Martins Neiva Sobral <nayanasobral@mpma.mp.br>

Prezados(as),

Em atenção ao pedido de impugnação apresentado pela licitante, VIACOM NEXT GENERATION COMUNICAÇÃO LTDA – EPP, ao Pregão Eletrônico nº 90040/2025, cujo objeto é a contratação de serviços de Service Desk/Help Desk Níveis N1, N2 e N3, passamos à análise e decisão no que diz respeito aos aspectos técnico-tecnológicos inerentes a esta Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação – CMTI:

Quanto ao subitem 2.1 do pedido de impugnação:

Da análise:

A licitante sustenta que a exigência cumulativa das certificações ISO/IEC 20000-1 (Gestão de Serviços de TI) e ISO/IEC 27001 (Segurança da Informação) como condição de habilitação seria restritiva, sugerindo a retirada de ambas como requisitos de habilitação ou sua substituição por mecanismos alternativos de comprovação de capacidade.

Da orientação de controle e legislações:

A Lei nº 14.133/2021 autoriza a Administração a exigir certificações técnicas quando justificadas tecnicamente, proporcionais e pertinentes ao objeto (art. 17, §6º, III; art. 42, III; art. 5º – princípios).

O Acórdão nº 1091/2025-Plenário do Tribunal de Contas da União (TCU) reafirma que não se veda a exigência (inclusive cumulativa) de certificações quando há motivação técnica específica e proporcionalidade, cabendo deferência ao gestor diante de justificativas objetivas e demonstração de competitividade.

Por fim, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei nº 13.709/2018 impõe salvaguardas à proteção de dados pessoais, compatíveis com sistemas de gestão de segurança (ISO/IEC 27001).

Da motivação técnica já constantes do Estudo Técnico Preliminar, Análise de Riscos e Termo de Referência:

A documentação constante no Pregão Eletrônico nº 90040/2025 demonstra de forma objetiva o nexo direto das normas ISO/IEC 20000 e ISO/IEC 27001: SGSI, senão vejamos:

- ISO/IEC 20000: Processos do *service desk* (incidente, requisição, problema, mudança, conhecimento, níveis de serviço), diretamente ligados à qualidade e disponibilidade do suporte e atendimento aos usuários e ativos de Tecnologia da Informação; e,
- ISO/IEC 27001: Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) com avaliação/gestão de riscos, controle de acessos, resposta a incidentes, continuidade, gestão de fornecedores e proteção de dados pessoais manipulados no atendimento remoto e presencial — requisitos inerentes ao escopo do objeto a ser contratado.

A certificação ISO 20000 trata da qualidade na prestação do serviço de ITSM e SLAs, enquanto a certificação ISO 27001 trata de como proteger com segurança o mesmo processo de ITSM e SLAs (credenciais, dados pessoais, continuidade). São dimensões completamente distintas e que se complementam, tornando ambas essenciais ao objeto deste certame.

Ademais, há proporcionalidade e competitividade demonstrados nas pesquisas de mercado e amostra de fornecedores certificados no Brasil evidenciando, pois, oferta suficiente e afastando alegação de fechamento de mercado. Além disso, a estimativa de preços tomou por base cotações de empresas certificadas, assegurando comparabilidade.

Destacamos ainda que o início da operação do objeto a ser contratado envolve *onboarding*, concessão de perfis, manipulação de credenciais e acesso a dados pessoais. Portanto, deixar de exigir tais certificações, como colocado pela licitante, criaria risco e lapso de governança de segurança justamente no período mais crítico (dia 1 do contrato), contrariando a matriz de riscos e as medidas preventivas previstas no edital (Análise de Riscos).

Da decisão:

Informamos acerca da impossibilidade de atendimento ao pedido contido no subitem 2.1 da documentação de impugnação da licitante, mantendo-se a exigência das certificações ISO/IEC 20000 e ISO/IEC 27001 como condição de habilitação, por serem pertinentes, proporcionais e necessárias ao adequado cumprimento do objeto (Service/Help Desk N1–N3), nos termos da Lei nº 14.133/2021, da LGPD e da jurisprudência do TCU.

Quanto ao subitem 2.2 do pedido de impugnação:

Conforme o Edital/Termo de Referência (TR), não há exigência de que toda a estrutura definitiva, inclusive módulos com marcos próprios, esteja pronta no início da prestação dos serviços. O que se exige é que a Contratada inicie a operação com governança e capacidades mínimas suficientes para atender aos Acordos de Nível de Serviço (SLA) e aos Níveis Mínimos de Serviço (NMSE) iniciais, enquanto os módulos de maior complexidade observam os prazos específicos de implantação previstos no próprio termo de referência. Por essa razão, o TR distingue o início do serviço (capacidade mínima operante, com SLA/NMSE específicos) da fase de adaptação e estabilização.

Ademais, o TR contempla rampa controlada de metas, com glosas proporcionais por NMSE, reunião inicial, plano de transição, matriz de escalonamento e governança periódica, evidenciando que não se exige plena estabilização de todos os módulos no primeiro dia, mas capacidade efetiva de atendimento desde o início da vigência contratual.

Registre-se, ainda, que se trata de serviço continuado essencial, vigente e já licitado em oportunidades anteriores, com prazos equivalentes e execução exitosa, nos quais os intervalos mostraram-se suficientes para mobilização inicial, absorção de conhecimento e estabilização conforme os marcos do Edital. A alegação de "risco de falhas iniciais" confunde início operacional com estabilização plena e não se sustenta diante do desenho escalonado do termo de referência.

Diante do exposto, mantêm-se os prazos e marcos do Edital/Termo de Referência.

Quanto ao subitem 2.3 do pedido de impugnação:

A indivisibilidade está devidamente motivada e justificada no Termo de Referência (governança integrada, segurança da informação, SLA/NMSE unificados e continuidade). Assim, não se aplica o parcelamento (art. 47, II, da Lei 14.133/2021) porque, neste objeto, a prestação é integrada e indivisível, pois contempla:

a) Catálogo de serviços único, ITSM unificado (incidentes, requisições, problemas, mudanças, conhecimento), CMDB compartilhada, monitoramento 24×7 e SLA/NMSE integrados. Fragmentar N1/N2/N3, ou criar "ilhas" de especialidades N3, criaria fronteiras contratuais com riscos de responsabilização difusa (Ex.: Quem responde por violação de SLA?), aumento de tempos de transferência, retrabalho, quebra de cadeia de custódia (logs/evidências) e perda de rastreabilidade;

b) Segurança da informação (ISO 27001 / LGPD): O serviço envolve acesso a credenciais, dados pessoais e ativos críticos. Múltiplos fornecedores elevam a superfície de ataque, ampliam a matriz de acessos e a complexidade na gestão de privilégios, auditoria, continuidade e resposta a incidentes; e,

c) Eficiência operacional e econômica: Uma única contratada otimiza matriz de escalonamento N1→N2→N3, guias práticos/base de conhecimento, disponibilidade, desempenho, capacidade e observabilidade (métricas, logs, traces), evitando sobreposição de estruturas e custos de coordenação. Na prática, o parcelamento encarece e degrada o nível de serviço.

Quanto à subcontratação, o TR já apresenta justificativas técnicas e de segurança para a vedação em qualquer forma. Em objeto com acesso privilegiado e dados pessoais, a subcontratação pulveriza controles, dilui a cadeia de custódia, dificulta auditoria e gestão de incidentes. A vedação é aderente à Lei 14.133/2021 (art. 122) e à orientação do TCU sobre riscos de subcontratação indevida e perda de capacidade técnica (Acórdãos 1.626/2010-Plenário e 799/2019-Plenário).

Por essas razões, mantêm-se a não previsão de consórcios e a vedação à subcontratação do Termo de Referência, por segurança, governança e accountability (quem decide, quem executa e quem responde por resultados, com rastreabilidade) diretamente ligadas ao objeto.

Quanto ao subitem 2.4 do pedido de impugnação:

Glosas por NMSE/TSQ são ajustes econômicos de desempenho (pagamento variável por resultado) e não constituem sanções do art. 156 da Lei 14.133/2021. Já as multas administrativas possuem rito próprio (motivação, contraditório e dosimetria), conforme previsto no TR. O TR já assegura proporcionalidade e razoabilidade, a saber: Teto de 25% para glosas de NMSE, TSQ por ocorrência calibrada e multas com devido processo. Rejeita-se, portanto, o "teto global de 2%", que neutralizaria o modelo de desempenho baseado em Níveis Mínimos de Serviço (NMSE) e transferiria risco ao contratante. Ademais, conforme detalhado no TR, trata-se de modelo de pagamento fixo mensal vinculado a NMSE, com valor estimado a partir de quantidades e perfis mínimos, em consonância com a Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025.

Permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos.

Atenciosamente,

Alan Robert da Silva Ribeiro
Ministério Público do Maranhão
Procuradoria Geral de Justiça
Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

On Mon, Dec 15, 2025 at 9:41 AM Nayana Santos Martins Neiva Sobral <nayanasobral@mpma.mp.br> wrote:

> Para conhecimento e resposta aos esclarecimentos formulados.
>
> Att.
> [Texto das mensagens anteriores oculto]

--

Nayana Santos Martins Neiva Sobral
Coordenadora de Modernização e Tecnologia da Informação
Procuradoria Geral de Justiça
Ministério Público do Maranhão
98 32191773

--

Nayana Santos Martins Neiva Sobral
Coordenadora de Modernização e Tecnologia da Informação
Procuradoria Geral de Justiça
Ministério Público do Maranhão
98 32191773

Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br> 17 de dezembro de 2025 às 13:42
Para: Diego Gomes <diego.gomes@lig16.com>
Cc: Mauricio Oliveira <mauricio@lig16.com>, Julia Machado <julia.machado@lig16.com>

Prezado(a), boa tarde.

Informo que a resposta a seu pedido de esclarecimento/impugnação foi disponibilizada no Compras.gov.br no seguite link: https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/compras/acompanhamento-compra?compra=92512905900402025.

Atenciosamente,

--
Atenciosamente,

José Lindstron Pacheco
Agente de Contratação
CPL/PGJ-MA
[Texto das mensagens anteriores oculto]

[IMPUGNAÇÃO] REFERENTE AO PREGÃO ELETRÔNICO PE - Nº 90040/2025

7 mensagens

Kenny Santana - ILHASERVICE <kenny.santana@ilhaservice.com.br> 12 de dezembro de 2025 às 14:01
Para: "esclarecimentos@mpma.mp.br" <esclarecimentos@mpma.mp.br>
Cc: Grupo - GOVERNO <governo@ilhaservice.com.br>, mp-82496n38542317@to.agendor.com.br

Prezados,

A **Ilha Service Tecnologia** vem, por meio deste, encaminhar sua impugnação ao pregão eletrônico em referência. Segue, em anexo, o documento correspondente para análise.

Informamos que o pedido foi protocolado dentro do prazo estabelecido para impugnações, conforme previsto no edital.

Aguardamos o deferimento da presente impugnação e solicitamos, por gentileza, a confirmação de recebimento deste e-mail.

Atenciosamente

Kenny Santana
Governo

Visite: www.ilhaservice.com.br
Rua Sete de Setembro, 16, Kobrasol
São José - SC - CEP 88102-030
Fone: (48) 3203 - 7100 | Ramal: 7157



Impugnação PE nº 90040_2025 - MP (MA) (1).pdf
415K

Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br> 15 de dezembro de 2025 às 08:25
Para: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>

Prezados, bom dia.

Encaminho, abaixo, pedido de impugnação/esclarecimento, para resposta, no prazo máximo de 24 horas.

Atenciosamente,

José Lindstron Pacheco
Agente de Contratação
CPL/PGJ-MA
[Texto das mensagens anteriores oculto]

Impugnação PE nº 90040_2025 - MP (MA) (1).pdf
415K

Nayana Santos Martins Neiva Sobral <nayanasobral@mpma.mp.br> 15 de dezembro de 2025 às 13:32
Para: Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br>

Segue resposta ao pedido de esclarecimento.

---------- Forwarded message ---------
De: **Alan Robert da Silva Ribeiro** <alan.ribeiro@mpma.mp.br>
Date: seg., 15 de dez. de 2025 às 12:43
Subject: Re: [CMTI-Coord.] Fwd: [IMPUGNAÇÃO] REFERENTE AO PREGÃO ELETRÔNICO PE - Nº 90040/2025
To: Nayana Santos Martins Neiva Sobral <nayanasobral@mpma.mp.br>

Prezados(as),

Em atenção ao pedido de impugnação apresentado pela licitante, Ilha Service Tecnologia e Serviços LTDA, ao Pregão Eletrônico nº 90040/2025, cujo objeto é a contratação de serviços de Service Desk/Help Desk Níveis N1, N2 e N3, passamos à análise e decisão no que diz respeito aos aspectos técnico-tecnológicos inerentes a esta CMTI:

Da análise:

A licitante sustenta que a exigência cumulativa das certificações ISO/IEC 20000-1 (Gestão de Serviços de TI) e ISO/IEC 27001 (Segurança da Informação) como condição de habilitação seria restritiva, sugerindo que a exigência de apresentação de certificados ISO não seja cumulativa, mas sim alternativa, bastando a apresentação de qualquer deles para fins de atestar a capacidade técnica da licitante ou, alternativamente, ainda que se compreenda imprescindível apresentação de ambas as certificações, que conste no referido Edital expressa autorização à eventual Licitante que detenha ao menos uma das certificações mencionadas prazo para apresentação daquela que não possuir após a assinatura do respectivo contrato.

Da orientação de controle e legislações:

A Lei nº 14.133/2021 autoriza a Administração a exigir certificações técnicas quando justificadas tecnicamente, proporcionais e pertinentes ao objeto (art. 17, §6º, III; art. 42, III; art. 5º – princípios).

O Acórdão nº 1091/2025-Plenário do Tribunal de Contas da União (TCU) reafirma que não se veda a exigência (inclusive cumulativa) de certificações quando há motivação técnica específica e proporcionalidade, cabendo deferência ao gestor diante de justificativas objetivas e demonstração de competitividade.

Por fim, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei nº 13.709/2018 impõe salvaguardas à proteção de dados pessoais, compatíveis com sistemas de gestão de segurança (ISO/IEC 27001).

Da motivação técnica já constantes do Estudo Técnico Preliminar, Análise de Riscos e Termo de Referência:

A documentação constante no Pregão Eletrônico nº 90040/2025 demonstra de forma objetiva o nexo direto das normas ISO/IEC 20000 e ISO/IEC 27001: SGSI, senão vejamos:

- ISO/IEC 20000: Processos do *service desk* (incidente, requisição, problema, mudança, conhecimento, níveis de serviço), diretamente ligados à qualidade e disponibilidade do suporte e atendimento aos usuários e ativos de Tecnologia da Informação; e,
- ISO/IEC 27001: Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) com avaliação/gestão de riscos, controle de acessos, resposta a incidentes, continuidade, gestão de fornecedores e proteção de dados pessoais manipulados no atendimento remoto e presencial — requisitos inerentes ao escopo do objeto a ser contratado.

A certificação ISO 20000 trata da qualidade na prestação do serviço de ITSM e SLAs, enquanto a certificação ISO 27001 trata de como proteger com segurança o mesmo processo de ITSM e SLAs (credenciais, dados pessoais, continuidade). São dimensões completamente distintas e que se complementam, tornando ambas essenciais ao objeto deste certame.

Ademais, há proporcionalidade e competitividade demonstrados nas pesquisas de mercado e amostra de fornecedores certificados no Brasil evidenciando, pois, oferta suficiente e afastando alegação de fechamento de mercado. Além disso, a estimativa de preços tomou por base cotações de empresas certificadas, assegurando comparabilidade.

Destacamos ainda que o início da operação do objeto a ser contratado envolve *onboarding (transição contratual de serviço continuado)*, concessão de perfis, manipulação de credenciais e acesso a dados pessoais. Portanto, converter as certificações ISO 20000 e ISO 27001 em exigência alternativa ou como obrigação futura, como colocado pela licitante, criaria risco e lapso de governança de segurança justamente no período mais crítico (dia 1 do contrato), contrariando a matriz de riscos e as medidas preventivas previstas no edital (Análise de Riscos).

Da decisão:

Informamos acerca da impossibilidade de atendimento aos pedidos contidos na documentação de impugnação da licitante, mantendo-se a exigência das certificações ISO/IEC 20000 e ISO/IEC 27001 como condição de habilitação, por serem pertinentes, proporcionais e necessárias ao adequado cumprimento do objeto (Service/Help Desk N1–N3), nos termos da Lei nº 14.133/2021, da LGPD e da jurisprudência do TCU.

Permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos.

Atenciosamente,

Alan Robert da Silva Ribeiro
Ministério Público do Maranhão
Procuradoria Geral de Justiça
Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

On Mon, Dec 15, 2025 at 9:40 AM Nayana Santos Martins Neiva Sobral <nayanasobral@mpma.mp.br> wrote:

> Para conhecimento e resposta aos esclarecimentos formulados.
>
> Att.
> [Texto das mensagens anteriores oculto]
> --

Nayana Santos Martins Neiva Sobral
Coordenadora de Modernização e Tecnologia da Informação
Procuradoria Geral de Justiça
Ministério Público do Maranhão
98 32191773

--

Nayana Santos Martins Neiva Sobral
Coordenadora de Modernização e Tecnologia da Informação
Procuradoria Geral de Justiça
Ministério Público do Maranhão
98 32191773

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> 16 de dezembro de 2025 às 09:33
Para: esclarecimentos@mpma.mp.br

Sua mensagem Para: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao Assunto: Fwd: [IMPUGNAÇÃO] REFERENTE AO PREGÃO ELETRÔNICO PE - Nº 90040/2025 Enviada em: 15/12/2025, 08:25:20 BRT foi lida em 16/12/2025, 09:33:20 BRT

noname
1K

Kenny Santana - ILHASERVICE <kenny.santana@ilhaservice.com.br> 17 de dezembro de 2025 às 08:16
Para: "esclarecimentos@mpma.mp.br" <esclarecimentos@mpma.mp.br>

Prezados, bom dia.

Alguma resposta?

Atenciosamente
Kenny Santana
Governo

Visite: www.ilhaservice.com.br
Rua Sete de Setembro, 16, Kobrasol
São José - SC - CEP 88102-030
Fone: (48) 3203 - 7100 | Ramal: 7157



[Texto das mensagens anteriores oculto]

Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br> 17 de dezembro de 2025 às 09:42
Para: Kenny Santana - ILHASERVICE <kenny.santana@ilhaservice.com.br>

Bom dia.

Será respondido no prazo legal.

Atenciosamente,

José Lindstron Pacheco
Pregoeiro Oficial
[Texto das mensagens anteriores oculto]

Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br> 17 de dezembro de 2025 às 13:40
Para: Kenny Santana - ILHASERVICE <kenny.santana@ilhaservice.com.br>
Cc: Grupo - GOVERNO <governo@ilhaservice.com.br>, mp-82496n38542317@to.agendor.com.br

Prezado(a), boa tarde.

Informo que a resposta a seu pedido de esclarecimento/impugnação foi disponibilizada no Compras.gov.br no seguite link: https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/compras/acompanhamento-compra?compra=92512905900402025.

Atenciosamente,

--
Atenciosamente,

José Lindstron Pacheco
Agente de Contratação
CPL/PGJ-MA

Em sex., 12 de dez. de 2025 às 14:01, Kenny Santana - ILHASERVICE <kenny.santana@ilhaservice.com.br> escreveu:
[Texto das mensagens anteriores oculto]

PEDIDO DE ESCLARECIMENTO - EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO 90040/2025 - PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO

5 mensagens

Edervan Santos Ribeiro <edervan@gti.company> 15 de dezembro de 2025 às 17:37
Para: "esclarecimentos@mpma.mp.br" <esclarecimentos@mpma.mp.br>

Prezados Senhores,

Solicitamos gentilmente respostas aos seguintes questionamentos:

1. Com base no item 5.9.3. que menciona que 'para realizar o monitoramento descrito neste documento, a CONTRATADA deverá contar com uma equipe técnica especializada, com monitoramento em tempo real dos alarmes e desvios de funcionamento dos serviços e ativos, executados em regime contínuo de 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7), com a equipe da CONTRATADA em regime de sobreaviso para atuação in loco, criando um ambiente de visualização favorável e antecipação das ações de suporte técnico do sistema', poderia fornecer um detalhamento histórico sobre a quantidade de acionamentos no regime de sobreaviso, discriminando esses dados por período mensal e anual?

2. A CONTRATANTE indica que o sistema ITSM adotado deve contemplar as melhores práticas e, preferencialmente, será utilizada a ferramenta atualmente implantada (Citsmart),. É mandatório que o licitante baseie sua proposta na utilização da ferramenta Citsmart, ou a contratação permite a substituição da ferramenta ITSM, desde que a migração (sem ônus) seja realizada?

3. O quantitativo de 39 profissionais (8 N1, 18 N2, 3 TECMAN, 1 TECSUP-NOC, e 9 N3), é o número de colaboradores que devem estar alocados e disponíveis simultaneamente na fase de adaptação (120 dias) ou representa o total de equivalentes-tempo-integral (FTE) necessários para cobrir as janelas de 10 horas e o monitoramento 24x7?

4. Para os perfis N3 em que a execução remota é admitida (Virtualização, Backup, Storage, Banco de Dados), a Contratada deve garantir que esses profissionais estejam alocados em unidades (Matriz ou Filial) no Estado do Maranhão, ou podem atuar a partir de qualquer localidade, desde que cumpram os NMSE?

5. Considerando que o edital prevê um contrato de 24 meses e que a correta precificação depende de absoluta clareza sobre a sistemática tributária a ser adotada, solicitamos esclarecimentos sobre os seguintes pontos práticos: **PERGUNTA 1:** Para fins de transparência e de adequada composição de nossa proposta de preços, solicitamos que a Administração informe, de forma clara e expressa, qual alíquota da Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta (CPRB) foi utilizada na elaboração do valor estimado da licitação. O fornecimento desta informação é crucial para que os licitantes possam precificar seus serviços de forma alinhada com a projeção de custos do órgão, evitando distorções competitivas. **PERGUNTA 2:** Considerando que a Lei nº 14.973/2024 restabeleceu a Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta (CPRB) de forma gradual, solicitamos que a Administração confirme se a sistemática de precificação das propostas deve obrigatoriamente considerar o regime da CPRB. Caso a Administração tenha outra orientação ou critério para a composição dos encargos previdenciários patronais (INSS), solicitamos a indicação expressa e detalhada do regime tributário a ser adotado, a fim de garantir a conformidade das propostas. **PERGUNTA 3:** Considerando o período de 24 meses do contrato e a variação escalonada das alíquotas da CPRB, conforme a Lei nº 14.973/2024, solicitamos o esclarecimento sobre a metodologia a ser adotada na apresentação da proposta. A Administração orienta o uso da alíquota vigente na data de apresentação da proposta para todo o período contratual, ou as empresas devem precificar com base na média ponderada das alíquotas aplicáveis ao longo dos 24 meses? Adicionalmente, confirmamos que a alteração da alíquota da CPRB a cada exercício fiscal será tratada como um evento de fato superveniente e imprevisível, passível de reequilíbrio econômico-financeiro, mediante a apresentação de nova planilha de custos pela Contratada durante os processos de repactuação ou reajuste anual, garantindo assim a manutenção do equilíbrio inicial do contrato. **PERGUNTA 4:** Para garantir a adequada recomposição de custos e a segurança jurídica do contrato em caso de renovação, especialmente após 2028, quando a reoneração gradual for concluída, questionamos se a Administração já possui um procedimento padronizado para a atualização da planilha de custos e a formalização de termos aditivos. É fundamental que esse procedimento assegure a recomposição dos custos decorrentes da alteração da alíquota da contribuição previdenciária, preservando as condições econômicas originais da proposta vencedora. Qual a sistemática de repactuação ou reajuste de preços será utilizada para lidar com essa variação de custos? **PERGUNTA 5:** Para a correta análise das propostas e para a fiscalização da execução contratual, solicitamos que a Administração Pública confirme se sua Planilha de Custos e Formação de Preços utilizará o modelo padrão previsto na Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 07 de julho de 2022, com o detalhamento expresso dos encargos previdenciários patronais. Adicionalmente, questionamos se a empresa licitante poderá optar por apresentar uma planilha baseada em regime tributário distinto daquele utilizado no orçamento do órgão, desde que aponte claramente essa opção e demonstre a conformidade de sua proposta com a legislação vigente, em especial a Lei nº 14.973/2024. O objetivo é assegurar a isonomia entre os licitantes e a correta aplicação do regime tributário, com transparência e clareza.

Agradecemos antecipadamente.

Atenciosamente,

EDERVAN RIBEIRO
GTI – Global Technology Investment
cel +55 61 98402 1626

Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br> 16 de dezembro de 2025 às 09:55
Para: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>

Prezados, bom dia.

Encaminho, abaixo, pedido de impugnação/esclarecimento, para resposta, no prazo máximo de 24 horas.

Atenciosamente,

José Lindstron Pacheco
Agente de Contratação
CPL/PGJ-MA
[Texto das mensagens anteriores oculto]

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> 16 de dezembro de 2025 às 10:06
Para: esclarecimentos@mpma.mp.br

Sua mensagem Para: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao Assunto: Fwd: PEDIDO DE ESCLARECIMENTO - EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO 90040/2025 - PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO Enviada em: 16/12/2025, 09:55:40 BRT foi lida em 16/12/2025, 10:06:18 BRT

noname
1K

Nayana Santos Martins Neiva Sobral <nayanasobral@mpma.mp.br> 16 de dezembro de 2025 às 15:37
Para: Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br>, Seção de Atendimento e Suporte - CMTI <cmti_atendimento@mpma.mp.br>

Encaminhamos as respostas aos esclarecimentos formulados devidamente identificadas, em **negrito** e na cor **vermelha**.

Att.

---------- Forwarded message ---------
De: **Alan Robert da Silva Ribeiro** <alan.ribeiro@mpma.mp.br>
Date: ter., 16 de dez. de 2025 às 15:30
Subject: Re: PEDIDO DE ESCLARECIMENTO - EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO 90040/2025 - PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
To: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>
Cc: Nayana Santos Martins Neiva Sobral <nayanasobral@mpma.mp.br>

Prezados(as). Encaminhamos a seguir a resposta aos questionamentos apresentados pela licitante:

1. Com base no item 5.9.3. que menciona que 'para realizar o monitoramento descrito neste documento, a CONTRATADA deverá contar com uma equipe técnica especializada, com monitoramento em tempo real dos alarmes e desvios de funcionamento dos serviços e ativos, executados em regime contínuo de 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7), com a equipe da CONTRATADA em regime de sobreaviso para atuação in loco, criando um ambiente de visualização favorável e antecipação das ações de suporte técnico do sistema', poderia fornecer um detalhamento histórico sobre a quantidade de acionamentos no regime de sobreaviso, discriminando esses dados por período mensal e anual?

RESPOSTA: Não temos esses dados.

2. A CONTRATANTE indica que o sistema ITSM adotado deve contemplar as melhores práticas e, preferencialmente, será utilizada a ferramenta atualmente implantada (Citsmart),. É mandatório que o licitante baseie sua proposta na utilização da ferramenta Citsmart, ou a contratação permite a substituição da ferramenta ITSM, desde que a migração (sem ônus) seja realizada?

RESPOSTA: **Não é mandatório. Conforme item 6.8 do TR, independentemente da ferramenta (seja a manutenção da Citsmart ou sua substituta), a solução deve estar alinhada às boas práticas da ITIL v4 ou superior. Em caso de substituição, esta ocorrerá sem ônus adicional para a CONTRATANTE, cabendo inteiramente à CONTRATADA realizar todas as atividades necessárias à migração, o que inclui transferir o Catálogo de Serviços e realizar as customizações de locais, endereços, contatos e lotações.**

3. O quantitativo de 39 profissionais (8 N1, 18 N2, 3 TECMAN, 1 TECSUP-NOC, e 9 N3), é o número de colaboradores que devem estar alocados e disponíveis simultaneamente na fase de adaptação (120 dias) ou representa o total de equivalentes-tempo-integral (FTE) necessários para cobrir as janelas de 10 horas e o monitoramento 24x7?

RESPOSTA: **O TR estabelece explicitamente em seu item 6.10.13 que as quantidades mínimas indicadas são o "quantitativo de referência indispensável à fase inicial de adaptação contratual, podendo ser revistas pela CONTRATADA, a seu critério e responsabilidade, desde que sejam integralmente atingidos os Níveis Mínimos de Serviço (NSM) estabelecidos".**

4. Para os perfis N3 em que a execução remota é admitida (Virtualização, Backup, Storage, Banco de Dados), a Contratada deve garantir que esses profissionais estejam alocados em unidades (Matriz ou Filial) no Estado do Maranhão, ou podem atuar a partir de qualquer localidade, desde que cumpram os NMSE?

RESPOSTA: **Conforme item 4.1.4 "Os demais perfis profissionais de N3 poderão atuar remotamente nas respectivas unidades Matriz e Filial da CONTRATADA", exceto nos casos dos perfis profissionais Analista de Infraestrutura e Redes (3º nível), Analista de Segurança de TIC (3º nível), Analista de Sistemas Operacionais (3º nível) e Analista DevOps e Ferramentas Corporativas (3º nível), pois estes deverão estar presencialmente no prédio em que se encontra a Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI).**

5. Considerando que o edital prevê um contrato de 24 meses e que a correta precificação depende de absoluta clareza sobre a sistemática tributária a ser adotada, solicitamos esclarecimentos sobre os seguintes pontos práticos: **PERGUNTA 1**: Para fins de transparência e de adequada composição de nossa proposta de preços, solicitamos que a Administração informe, de forma clara e expressa, qual alíquota da Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta (CPRB) foi utilizada na elaboração do valor estimado da licitação. O fornecimento desta informação é crucial para que os licitantes possam precificar seus serviços de forma alinhada com a projeção de custos do órgão, evitando distorções competitivas. **PERGUNTA 2**: Considerando que a Lei nº 14.973/2024 restabeleceu a Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta (CPRB) de forma gradual, solicitamos que a Administração confirme se a sistemática de precificação das propostas deve obrigatoriamente considerar o regime da CPRB. Caso a Administração tenha outra orientação ou critério para a composição dos encargos previdenciários patronais (INSS), solicitamos a indicação expressa e detalhada do regime tributário a ser adotado, a fim de garantir a conformidade das propostas. **PERGUNTA 3**: Considerando o período de 24 meses do contrato e a variação escalonada das alíquotas da CPRB, conforme a Lei nº 14.973/2024, solicitamos o esclarecimento sobre a metodologia a ser adotada na apresentação da proposta. A Administração orienta o uso da alíquota vigente na data de apresentação da proposta para todo o período contratual, ou as empresas devem precificar com base na média ponderada das alíquotas aplicáveis ao longo dos 24 meses? Adicionalmente, confirmamos que a alteração da alíquota da CPRB a cada exercício fiscal será tratada como um evento de fato superveniente e imprevisível, passível de reequilíbrio econômico-financeiro, mediante a apresentação de nova planilha de custos pela Contratada durante os processos de repactuação ou reajuste anual, garantindo assim a manutenção do equilíbrio inicial do contrato. **PERGUNTA 4**: Para garantir a adequada recomposição de custos e a segurança jurídica do contrato em caso de renovação, especialmente após 2028, quando a reoneração gradual for concluída, questionamos se a Administração já possui um procedimento padronizado para a atualização da planilha de custos e a formalização de termos aditivos. É fundamental que esse procedimento assegure a recomposição dos custos decorrentes da alteração da alíquota da contribuição previdenciária, preservando as condições econômicas originais da proposta vencedora. Qual a sistemática de repactuação ou reajuste de preços será utilizada para lidar com essa variação de custos? **PERGUNTA 5**: Para a correta análise das propostas e para a fiscalização da execução contratual, solicitamos que a Administração Pública confirme se sua Planilha de Custos e Formação de Preços utilizará o modelo padrão previsto na Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 07 de julho de 2022, com o detalhamento expresso dos encargos previdenciários patronais. Adicionalmente, questionamos se a empresa licitante poderá optar por apresentar uma planilha baseada em regime tributário distinto daquele utilizado no orçamento do órgão, desde que aponte claramente essa opção e demonstre a conformidade de sua proposta com a legislação vigente, em especial a Lei nº 14.973/2024. O objetivo é assegurar a isonomia entre os licitantes e a correta aplicação do regime tributário, com transparência e clareza.

RESPOSTA: A presente contratação visa a prestação de serviço com mão de obra residente, razão pela qual não estimamos nossos custos, com base em planilha de custo e formação de preços de mão de obra.
Conforme consta na tabela do item 1. OBJETO, no termo de referência, os preços estão estimados com base nos níveis de serviços: N1, N2, N3; além de operação assistida, com unidade de tipo de serviço - UP.

Não cabe à Administração Pública, orientar o licitante sob qual o percentual ou mesmo qual tributo deve usar, quando for compor seu preço.

Deve cada licitante, seguir estritamente as normas tributárias, sob pena de violação ao princípio da legalidade.

Atenciosamente,

Alan Robert da Silva Ribeiro
Ministério Público do Maranhão
Procuradoria Geral de Justiça
Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação
Tel: (98) 3219-1773

On Tue, Dec 16, 2025 at 10:06 AM Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> wrote:

> Para providências.
>
> Atenciosamente,
>
> MPMA Ministério Público do Estado do Maranhão
>
> **Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação**
> Procuradoria Geral de Justiça
> Ministério Público do Maranhão
> 98 32191773 / cmti@mpma.mp.br
>
> [Texto das mensagens anteriores oculto]

--

Nayana Santos Martins Neiva Sobral
Coordenadora de Modernização e Tecnologia da Informação
Procuradoria Geral de Justiça
Ministério Público do Maranhão
98 32191773

Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br> 17 de dezembro de 2025 às 13:40
Para: Edervan Santos Ribeiro <edervan@gti.company>

Prezado(a), boa tarde.

Informo que a resposta a seu pedido de esclarecimento/impugnação foi disponibilizada no Compras.gov.br no seguite link: https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/compras/acompanhamento-compra?compra=92512905900402025.

Atenciosamente,

--
Atenciosamente,

José Lindstron Pacheco
Agente de Contratação
CPL/PGJ-MA
[Texto das mensagens anteriores oculto]

PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS - PGJ

5 mensagens

Brenda Cruz Da Silva <brenda.silva@g4f.com.br> 15 de dezembro de 2025 às 17:45
Para: "esclarecimentos@mpma.mp.br" <esclarecimentos@mpma.mp.br>
Cc: Eduardo Dos Anjos De Alcantara <eduardo.alcantara@g4f.com.br>

Prezados,

Solicitamos esclarecimento referente ao Edital do Pregão Eletrônico de nº 90040/2025, UASG: 925129, conforme abaixo:

1.Impactos da Lei nº 14.973/2024 – reoneração da folha de pagamento

Em atenção ao instrumento convocatório da licitação em epígrafe e com fundamento no art. 164 da Lei nº 14.133/2021, vimos, respeitosamente, apresentar pedido de esclarecimento quanto à forma de elaboração da proposta e da planilha de custos, diante das alterações introduzidas pela Lei nº 14.973/2024, que estabeleceu a reoneração gradual da folha de pagamento. Os efeitos dessa legislação foram detalhados na Orientação nº 43/2024 da Secretaria de Gestão e Inovação (MGI), a qual definiu o escalonamento progressivo das alíquotas da contribuição patronal ao INSS e da CPRB, conforme a seguir:

- 2025: 5% (INSS) e 3,6% (CPRB)
- 2026: 10% (INSS) e 2,7% (CPRB)
- 2027: 15% (INSS) e 1,8% (CPRB)
- 2028: 20% (INSS) e 0% (CPRB)

Considerando que tais modificações impactam diretamente o principal insumo do objeto licitado a folha de pagamento, ainda que a contratação não se enquadre no regime de dedicação exclusiva, e que o contrato decorrente deste certame poderá vigorar por período superior a cinco anos, tornando-se abrangido pela regra de transição legal, solicita-se o esclarecimento sobre a forma de aplicação da desoneração:

a) A proposta deverá contemplar planilhas de custos diferenciadas por exercício (2025 a 2028), refletindo as respectivas alíquotas progressivas de INSS e CPRB, aplicando-se integralmente o regime de desoneração conforme a Lei nº 14.973/2024 e sua regulamentação;

ou

b) Deverá ser adotada apenas a alíquota vigente no exercício de 2025 (5% de INSS e 3,6% de CPRB), com a possibilidade de reequilíbrio econômico-financeiro do contrato nos exercícios subsequentes, à medida que ocorrerem as alterações previstas na legislação, ainda que não se caracterizem como fatos imprevisíveis?

Além disso, solicita-se confirmar a partir de qual marco temporal a Administração pretende aplicar o regime de reoneração/desoneração:

- a partir da data da proposta apresentada, considerando a vigência legal da norma já em 2025; ou
- somente a partir do início da execução contratual; e, neste último caso, qual seria a previsão de início do contrato, conforme o cronograma estimado do certame.

O presente questionamento visa garantir a correta elaboração da proposta, a isonomia entre os licitantes e a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato durante sua execução, prevenindo divergências futuras quanto à aplicação da Lei nº 14.973/2024.

2. Apresentação de demonstrações contábeis auditadas – sociedades de grande porte

Com fundamento no art. 164 da Lei nº 14.133/2021, a vem, respeitosa e tempestivamente, apresentar pedido de esclarecimento, nos seguintes termos:

A Lei nº 11.638/2007, em seu art. 3º, determina que as sociedades de grande porte – assim definidas como aquelas que, no exercício anterior, tenham apresentado ativo total superior a R$ 240.000.000,00 (duzentos e quarenta milhões de reais) ou receita bruta anual superior a R$ 300.000.000,00 (trezentos milhões de reais), ainda que não constituídas na forma de sociedade por ações, tenham, obrigatoriamente, suas demonstrações financeiras auditadas por profissionais independentes registrados na Comissão de Valores Mobiliários - CVM, em conformidade com a Lei nº 6.404/1976:

Demonstrações Financeiras de Sociedades de Grande Porte

Art. 3º, Lei nº 11.638/2007. Aplicam-se às sociedades de grande porte, ainda que não constituídas sob a forma de sociedades por ações, as disposições da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, sobre escrituração e elaboração de demonstrações financeiras e a obrigatoriedade de auditoria independente por auditor registrado na Comissão de Valores Mobiliários.

Parágrafo único. Considera-se de grande porte, para os fins exclusivos desta Lei, a sociedade ou conjunto de sociedades sob controle comum que tiver, no exercício social anterior, ativo total superior a R$ 240.000.000,00 (duzentos e quarenta milhões

de reais) ou receita bruta anual superior a R$ 300.000.000,00 (trezentos milhões de reais).
Nesse sentido, solicitamos confirmação quanto ao seguinte entendimento:
As licitantes que se enquadrarem como sociedades de grande porte, nos termos do art. 3º e parágrafo único da Lei nº 11.638/2007, ainda que não constituídas sob a forma de sociedade por ações, deverão apresentar, obrigatoriamente, demonstrações contábeis auditadas por auditor independente registrado na CVM, sob pena de inabilitação.
A dúvida decorre do fato de que o edital, exige para fins de habilitação, a apresentação de demonstrações contábeis e índices financeiros para aferição da qualificação econômico-financeira, mas não explicita se será verificada a regularidade formal das demonstrações, com base nas obrigações legais aplicáveis às sociedades de grande porte.

3.Cadastramento de Proposta

É permitido inserir valor acima do estimado pela Administração para posterior disputa e negociação, ou se é obrigatório respeitar o valor máximo já nessa fase inicial.
Edital dispõe que serão desclassificadas as propostas que permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação, mas não explicita se essa vedação incide também sobre a proposta inicial antes da etapa de lances.
Solicitamos, assim, esclarecimento quanto ao procedimento correto a ser adotado no preenchimento da proposta inicial, a fim de evitar eventual desclassificação por descumprimento de limite de valor.

4. Participação de OSCIP, Instituições sem fins lucrativos e aplicação tributária no certame

Considerando que o edital prevê expressamente a vedação das Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público – OSCIP, atuando nessa condição, mas não menciona de forma clara a situação dos Institutos ou demais organizações sem fins lucrativos que não possuam a qualificação de OSCIP, solicitamos esclarecimentos quanto ao seguinte:

a) Os Institutos, constituídos como associações civis sem fins lucrativos, mas não qualificados como OSCIP, poderão participar do certame?
b) Caso positivo, quais documentos comprobatórios devem ser apresentados para atestar a regularidade e pertinência do objeto social dessas entidades com o objeto licitado?
c) Considerando que tais entidades podem estar submetidas a tratamento tributário diferenciado (como eventual imunidade ou isenção de tributos), de que forma será tratada a tributação aplicável no certame, de modo a assegurar a igualdade de condições competitivas entre licitantes com e sem fins lucrativos?

05.ISS e Tributos Municipais

Considerando que os serviços serão executados de forma presencial e remota em diversos municípios do Estado do Maranhão, solicita-se esclarecer qual o critério que deverá ser adotado para o recolhimento do ISS na composição da proposta.

O esclarecimento é fundamental para garantir a isonomia entre as propostas e evitar distorções tributárias decorrentes da variação das alíquotas de ISS entre diferentes municípios abrangidos pela execução do contrato.

06. O preposto exigido para o contrato deverá permanecer presencialmente em alguma unidade do MPMA ou poderá atuar de forma remota, sendo acionado sempre que demandado pela fiscalização

07.Substituição dos Profissionais
Em caso de substituição de profissionais alocados ao contrato (por férias, afastamentos, desligamentos ou qualquer outro motivo), solicita-se esclarecer: (i) o prazo máximo para reposição do profissional; (ii) se a substituição deverá ocorrer com perfil técnico equivalente ou superior; e (iii) se haverá necessidade de aprovação prévia da fiscalização.”

08. Prazo para apresentação dos profissionais
O Termo de Referência e o Edital não estabelecem prazo objetivo para a apresentação e início da atuação dos profissionais após a assinatura do contrato ou emissão da ordem de serviço. Solicita-se esclarecer qual o prazo máximo para mobilização e início efetivo da equipe

09. **Certificações – Questionamentos**
Em qual fase do certame deverá ocorrer a comprovação das certificações: na habilitação, na assinatura do contrato ou somente no início da execução dos serviços? Serão aceitas certificações equivalentes às citadas no Termo de Referência, emitidas por outros fabricantes ou entidades reconhecidas, desde que comprovem competências técnicas compatíveis?

10. **Quantitativo mínimo de profissionais certificados**
Há exigência de quantitativo mínimo de profissionais certificados simultaneamente alocados ao contrato, por perfil (N1, N2 e N3), ou a exigência se limita à comprovação de capacidade técnica geral?

11. Solicita-se esclarecer se há empresa atualmente detentora do contrato de prestação dos serviços objeto deste certame e, em caso positivo, informar qual é a empresa contratada e o respectivo prazo de vigência, com a data de término do contrato

atualmente em execução.

Atenciosamente,

G4F
g4f.com.br
BRENDA CRUZ DA SILVA
ANALISTA DE LICITACOES PLENO
+55 (61) 3773-2000 | brenda.silva@g4f.com.br

Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br> 16 de dezembro de 2025 às 09:55
Para: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>

Prezados, bom dia.

Encaminho, abaixo, pedido de impugnação/esclarecimento, para resposta, no prazo máximo de 24 horas.

Atenciosamente,

José Lindstron Pacheco
Agente de Contratação
CPL/PGJ-MA
[Texto das mensagens anteriores oculto]

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> 16 de dezembro de 2025 às 10:05
Para: esclarecimentos@mpma.mp.br

Sua mensagem Para: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao Assunto: Fwd: PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS - PGJ
Enviada em: 16/12/2025, 09:55:10 BRT foi lida em 16/12/2025, 10:05:54 BRT

---

noname
1K

Nayana Santos Martins Neiva Sobral <nayanasobral@mpma.mp.br> 16 de dezembro de 2025 às 15:26
Para: Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br>, Seção de Atendimento e Suporte - CMTI <cmti_atendimento@mpma.mp.br>

Encaminhamos as respostas aos questionamentos formulados devidamente identificadas, em **negrito** e na cor **vermelha**.

Att.

---------- Forwarded message ---------
De: **Alan Robert da Silva Ribeiro** <alan.ribeiro@mpma.mp.br>
Date: ter., 16 de dez. de 2025 às 15:21
Subject: Re: PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS - PGJ
To: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>
Cc: Nayana Santos Martins Neiva Sobral <nayanasobral@mpma.mp.br>

Prazado(a) Senhor(a), boa tarde. Em atenção aos questionamentos apresentados, encaminhamos as respostas devidamente identificadas, em **negrito** e na cor **vermelha**.

Atenciosamente,

Alan Robert da Silva Ribeiro
Ministério Público do Maranhão
Procuradoria Geral de Justiça
Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

On Tue, Dec 16, 2025 at 10:06 AM Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> wrote:

> Para providências.
>
> Atenciosamente,
>
> MPMA Ministério Público do Estado do Maranhão
>
> **Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação**
> Procuradoria Geral de Justiça
> Ministério Público do Maranhão
> 98 32191773 / cmti@mpma.mp.br
>
> [Texto das mensagens anteriores oculto]

Resposta: Quesito fora do escopo técnico tecnológico inerente a esta CMTI.

2. Apresentação de demonstrações contábeis auditadas – sociedades de grande porte

Com fundamento no art. 164 da Lei nº 14.133/2021, a vem, respeitosa e tempestivamente, apresentar pedido de esclarecimento, nos seguintes termos:

A Lei nº 11.638/2007, em seu art. 3º, determina que as sociedades de grande porte – assim definidas como aquelas que, no exercício anterior, tenham apresentado ativo total superior a R$ 240.000.000,00 (duzentos e quarenta milhões de reais) ou receita bruta anual superior a R$ 300.000.000,00 (trezentos milhões de reais), ainda que não constituídas na forma de sociedade por ações, tenham, obrigatoriamente, suas demonstrações financeiras auditadas por profissionais independentes registrados na Comissão de Valores Mobiliários - CVM, em conformidade com a Lei nº 6.404/1976:

Demonstrações Financeiras de Sociedades de Grande Porte

Art. 3º, Lei nº 11.638/2007. Aplicam-se às sociedades de grande porte, ainda que não constituídas sob a forma de sociedades por ações, as disposições da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, sobre escrituração e elaboração de demonstrações financeiras e a obrigatoriedade de auditoria independente por auditor registrado na Comissão de Valores Mobiliários.

Parágrafo único. Considera-se de grande porte, para os fins exclusivos desta Lei, a sociedade ou conjunto de sociedades sob controle comum que tiver, no exercício social anterior, ativo total superior a R$ 240.000.000,00 (duzentos e quarenta milhões de reais) ou receita bruta anual superior a R$ 300.000.000,00 (trezentos milhões de reais).

Nesse sentido, solicitamos confirmação quanto ao seguinte entendimento:

As licitantes que se enquadrarem como sociedades de grande porte, nos termos do art. 3º e parágrafo único da Lei nº 11.638/2007, ainda que não constituídas sob a forma de sociedade por ações, deverão apresentar, obrigatoriamente, demonstrações contábeis auditadas por auditor independente registrado na CVM, sob pena de inabilitação.

A dúvida decorre do fato de que o edital, exige para fins de habilitação, a apresentação de demonstrações contábeis e índices financeiros para aferição da qualificação econômico-financeira, mas não explicita se será verificada a regularidade formal das demonstrações, com base nas obrigações legais aplicáveis às sociedades de grande porte.

Resposta: Quesito fora do escopo técnico tecnológico inerente a esta CMTI.

3.Cadastramento de Proposta

É permitido inserir valor acima do estimado pela Administração para posterior disputa e negociação, ou se é obrigatório respeitar o valor máximo já nessa fase inicial.

Edital dispõe que serão desclassificadas as propostas que permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação, mas não explicita se essa vedação incide também sobre a proposta inicial antes da etapa de lances.

Solicitamos, assim, esclarecimento quanto ao procedimento correto a ser adotado no preenchimento da proposta inicial, a fim de evitar eventual desclassificação por descumprimento de limite de valor.

Resposta: Quesito fora do escopo técnico tecnológico inerente a esta CMTI.

4. Participação de OSCIP, Instituições sem fins lucrativos e aplicação tributária no certame

Considerando que o edital prevê expressamente a vedação das Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público – OSCIP, atuando nessa condição, mas não menciona de forma clara a situação dos Institutos ou demais organizações sem fins lucrativos que não possuam a qualificação de OSCIP, solicitamos esclarecimentos quanto ao seguinte:

a) Os Institutos, constituídos como associações civis sem fins lucrativos, mas não qualificados como OSCIP, poderão participar do certame?

b) Caso positivo, quais documentos comprobatórios devem ser apresentados para atestar a regularidade e pertinência do objeto social dessas entidades com o objeto licitado?

c) Considerando que tais entidades podem estar submetidas a tratamento tributário diferenciado (como eventual imunidade ou isenção de tributos), de que forma será tratada a tributação aplicável no certame, de modo a assegurar a igualdade de condições competitivas entre licitantes com e sem fins lucrativos?

Resposta: Quesito fora do escopo técnico tecnológico inerente a esta CMTI.

05.ISS e Tributos Municipais

Considerando que os serviços serão executados de forma presencial e remota em diversos municípios do Estado do Maranhão, solicita-se esclarecer qual o critério que deverá ser adotado para o recolhimento do ISS na composição da proposta.

O esclarecimento é fundamental para garantir a isonomia entre as propostas e evitar distorções tributárias decorrentes da variação das alíquotas de ISS entre diferentes municípios abrangidos pela execução do contrato.

Resposta: Quesito fora do escopo técnico tecnológico inerente a esta CMTI.

> **06.** O preposto exigido para o contrato deverá permanecer presencialmente em alguma unidade do MPMA ou poderá atuar de forma remota, sendo acionado sempre que demandado pela fiscalização

Resposta: Deverá permanecer presencialmente nas dependências da contratante, conforme item 6.12.1.3 do Termo de Referência.

> **07.Substituição dos Profissionais**
> Em caso de substituição de profissionais alocados ao contrato (por férias, afastamentos, desligamentos ou qualquer outro motivo), solicita-se esclarecer: (i) o prazo máximo para reposição do profissional; (ii) se a substituição deverá ocorrer com perfil técnico equivalente ou superior; e (iii) se haverá necessidade de aprovação prévia da fiscalização."

Resposta: Considerando a natureza, escopo e requisitos apresentados no Termo de Referência e seus anexos, a substituição deve manter o perfil técnico equivalente ou superior, não degradar os NMSE/SLA, ser comunicada e aprovada pela equipe de fiscalização contratual. Demais questões relacionadas serão definidas na reunião inicial (kick-off), conforme item 6.4 e demais dispositivos do Termo de Referência que tratam da reunião inicial (8.1.1 e 8.1.2).

> **08. Prazo para apresentação dos profissionais**
> O Termo de Referência e o Edital não estabelecem prazo objetivo para a apresentação e início da atuação dos profissionais após a assinatura do contrato ou emissão da ordem de serviço. Solicita-se esclarecer qual o prazo máximo para mobilização e início efetivo da equipe

Resposta: Solicitamos analisar a tabela contida no item 6.4 do Termo de Referência.

> **09. Certificações – Questionamentos**
> Em qual fase do certame deverá ocorrer a comprovação das certificações: na habilitação, na assinatura do contrato ou somente no início da execução dos serviços? Serão aceitas certificações equivalentes às citadas no Termo de Referência, emitidas por outros fabricantes ou entidades reconhecidas, desde que comprovem competências técnicas compatíveis?

Resposta: A licitante não especifica na sua pergunta qual(is) certificação(ções). Caso a licitante esteja se referindo às certificações de formação profissional da equipe técnica que atuará no contrato, estas devem ser apresentadas na fase de entrega da relação dos profissionais que atuarão no contrato (CONTRATADA), conforme item 2 da tabela do subitem 6.4.1 do termo de referência.

> **10. Quantitativo mínimo de profissionais certificados**
> Há exigência de quantitativo mínimo de profissionais certificados simultaneamente alocados ao contrato, por perfil (N1, N2 e N3), ou a exigência se limita à comprovação de capacidade técnica geral?

Resposta: Não há quantitativo mínimo apartado de profissionais certificados por perfil. O Termo de Referência, conforme consta nos subitens 6.12 e 6.13, determina que todos os profissionais alocados aos perfis mínimos atendem às qualificações do respectivo perfil, incluindo certificações individuais, e que a comprovação possa ser exigida a qualquer tempo pela equipe de fiscalização.

> **11.** Solicita-se esclarecer se há empresa atualmente detentora do contrato de prestação dos serviços objeto deste certame e, em caso positivo, informar qual é a empresa contratada e o respectivo prazo de vigência, com a data de término do contrato atualmente em execução.

Resposta: Sugerimos que a licitante pesquise tais informações no Portal de Transparência Institucional, através do link: https://www.mpma.mp.br/portal-da-transparencia/licitacoes-contratos-e-convenios/

> Atenciosamente,
>
> G4F
> g4f.com.br
> BRENDA CRUZ DA SILVA
> ANALISTA DE LICITACOES PLENO
> +55 (61) 3773-2000 | brenda.silva@g4f.com.br

--

Nayana Santos Martins Neiva Sobral
Coordenadora de Modernização e Tecnologia da Informação
Procuradoria Geral de Justiça
Ministério Público do Maranhão
98 32191773

Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br> 17 de dezembro de 2025 às 13:43
Para: Brenda Cruz Da Silva <brenda.silva@g4f.com.br>
Cc: Eduardo Dos Anjos De Alcantara <eduardo.alcantara@g4f.com.br>

Prezado(a), boa tarde.

Informo que a resposta a seu pedido de esclarecimento/impugnação foi disponibilizada no Compras.gov.br no seguite link: https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/compras/acompanhamento-compra?compra=92512905900402025.

Atenciosamente,

--
Atenciosamente,

José Lindstron Pacheco
Agente de Contratação
CPL/PGJ-MA
[Texto das mensagens anteriores oculto]

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
PROCURADORIA GERAL DA JUSTIÇA

TERMO DE HOMOLOGAÇÃO

UASG 925129 - PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO

PREGÃO 90040/2025

Às 09:31 horas do dia 30 de dezembro do ano de 2025, após constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente, PAULO GONCALVES ARRAIS, HOMOLOGA a adjudicação referente ao Processo nº 19234/2025-05, Pregão nº 90040/2025.

Fundamentação legal:	Lei 14.133/2021	Característica:	SISPP - Tradicional
Critério de julgamento:	Menor Preço / Maior Desconto	Modo de disputa:	Aberto/Fechado
Compra emergencial:	Não	UF da UASG:	MA
Objeto da compra:	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk).		
Entrega de propostas:	De 02/12/2025 às 08:00 até 18/12/2025 às 09:00		
Abertura da sessão pública:	Dia 18/12/2025 às 09:00 (horário de Brasília)		

Mensagens do chat da compra

Responsável	Data/Hora	Mensagem
Sistema	18/12/2025 às 09:00:03	A sessão pública está aberta. Até 20 itens poderão estar em disputa simultaneamente e o período de abertura para disputa será entre 08:00 e 18:00. Haverá aviso prévio de abertura dos itens de 5 minutos. Mantenham-se conectados.
Sistema	18/12/2025 às 09:00:51	Bom dia, senhores licitantes.
Sistema	18/12/2025 às 09:01:02	Meu nome é José Lindstron Pacheco.
Sistema	18/12/2025 às 09:01:21	Serei o pregoeiro responsável pela condução do certame.
Sistema	18/12/2025 às 09:02:17	Aviso que não prorrogamos prazos para entrega de documentos,
Sistema	18/12/2025 às 09:03:32	Se algum licitante estiver irresignado com alguma decisão, sugiro que entre com o recurso, no momento adequado, pois, enviar e-mails, reclamando, é inócuo!
Sistema	18/12/2025 às 09:04:04	Por fim, agradeço por participarem deste certame e, boa sorte a todos.
Sistema	18/12/2025 às 09:19:33	Aviso aos licitantes que será aberto processo administrativo sancionador contra a empresa que não mantiver a proposta, razão pela qual sugerimos muita atenção ao dar o lance.
Sistema	18/12/2025 às 09:29:27	A etapa de julgamento de propostas foi iniciada. Para acompanhá-la acesse a opção "Seleção de fornecedores" na linha do tempo.
Sistema	18/12/2025 às 09:37:05	Àqueles que estão acompanhando pelo Youtube, sugerimos que acompanhem pelo sítio www.compras.gov.br.
Sistema	18/12/2025 às 09:37:17	A transmissão será encerrada agora.
Sistema	18/12/2025 às 11:42:16	Senhores licitantes, suspenderemos a sessão e retornaremos no dia 19.12.2025, às 9h. Um bom dia a todos e até amanhã!
Sistema	19/12/2025 às 09:01:09	Bom dia, senhores licitantes.
Sistema	19/12/2025 às 09:01:44	Temos o parecer de análise da proposta e habilitação.
Sistema	19/12/2025 às 09:02:40	Licitante: GABRIEL ALEX RAMIRO MARTINS 22834623805 (Synapster Tecnologia e Serviços) - CNPJ 48.431.950/0001-05.

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2731

Responsável	Data/Hora	Mensagem
Sistema	19/12/2025 às 09:02:42	Assunto: Verificação de atendimento da proposta comercial e exigências de habilitação/qualificação técnica previstas no Pregão Eletrônico nº 90040/2025 (Edital e Termo de Referência - TR).
Sistema	19/12/2025 às 09:02:47	1 - Quanto à análise de conformidade da Proposta Comercial apresentada: O Anexo VI (MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO) do Termo de Referência exige declaração expressa: "...no valor acima apresentado, estão contidas todas as despesas (...) e os custos operacionais...".
Sistema	19/12/2025 às 09:02:51	Na proposta comercial apresentada pela licitante, há declaração genérica de concordância com o Edital/Termo de Referência, sem reproduzir a declaração específica de inclusão de todas as despesas e custos operacionais.
Sistema	19/12/2025 às 09:02:55	Também, há inconsistência formal no prazo de validade da proposta comercial apresentada, onde é mencionado Proposta válida por 60 dias e Validade da proposta 18/02/2026, que corresponde a 62 dias.
Sistema	19/12/2025 às 09:03:00	2 - Quanto aos documentos de habilitação técnica apresentados:
Sistema	19/12/2025 às 09:03:07	Foram analisados, dentre outros, os seguintes documentos apresentados pela licitante, pertinentes à verificação de qualificação técnica:
Sistema	19/12/2025 às 09:03:11	• Atestado INES (Contrato 29/2024), contendo itens de serviços prestados e menção a suporte técnico (help desk) por 5 meses para módulos específicos (patrimônio/almoxarifado);
Sistema	19/12/2025 às 09:03:14	• Atestado SHIMIZU, com fornecimento/instalação/configuração de equipamentos de rede (switches/racks/roteadores), gerenciamento de rede/fibra e suporte técnico; e,
Sistema	19/12/2025 às 09:03:18	• Atestado DMG, com implantação de software e menção genérica a "suporte técnico aos usuários no formato presencial e remoto".
Sistema	19/12/2025 às 09:03:24	O Termo de Referência estabelece, no item 13.1.11 - Exigências de habilitação, que para fins de qualificação técnica a licitante deverá comprovar, dentre outros requisitos, as certificações organizacionais obrigatórias (ISO) dentro de escopo compatível de Service Desk/Helpdesk, por certificação vigente emitida por organismo acreditado, comprovando que:
Sistema	19/12/2025 às 09:03:28	a) Item 13.1.11.2.1 do Termo de Referência: Possui Sistema de Gestão de Serviços de TI conforme ISO/IEC 20000-1, cobrindo Service Desk/Help Desk (N1, N2 e N3), gestão de incidentes, requisições, problemas, mudanças, conhecimento e SLA;
Sistema	19/12/2025 às 09:03:31	b) Item 13.1.11.2.2 do Termo de Referência: Possui Sistema de Gestão de Segurança da Informação conforme ISO/IEC 27001, cobrindo o mesmo escopo (incluindo incidentes de segurança, controle de acessos, ativos, continuidade e riscos).
Sistema	19/12/2025 às 09:03:39	Neste sentido, não foi apresentado pela licitante, GABRIEL ALEX RAMIRO MARTINS 22834623805 (Synapster Tecnologia e Serviços) - CNPJ 48.431.950/0001-05, os certificados vigentes ISO/IEC 20000-1, nem ISO/IEC 27001, nos termos dos subitens 13.1.11.2.1 e 13.1.11.2.2 do TR.
Sistema	19/12/2025 às 09:03:44	Portanto, não atende às exigências 13.1.11.2.1 e 13.1.11.2.2 do Termo de Referência.
Sistema	19/12/2025 às 09:04:11	Ademais, a comprovação de aptidão técnica por atestados, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que evidenciem execução de serviços similares em escopo, complexidade e volume, compatíveis com os descritos no TR (item 13.1.11.7):
Sistema	19/12/2025 às 09:04:18	O Atestado INES evidencia, entre outros itens, suporte técnico (help desk) e manutenção continuada por 5 meses para módulos específicos (patrimônio/almoxarifado), sem caracterização objetiva de operação de Central de Serviços em níveis N1/N2/N3 e sem elementos mínimos de escala/complexidade típicos do objeto do TR;
Sistema	19/12/2025 às 09:04:25	Já o Atestado SHIMIZU trata predominantemente de infraestrutura e rede (equipamentos e serviços de instalação/configuração e gerenciamento de rede/fibra), não caracterizando execução de Service Desk/Help Desk em escopo equivalente ao objeto do TR.
Sistema	19/12/2025 às 09:04:29	Por fim, o Atestado DMG apresenta menção genérica a suporte presencial e remoto, sem detalhamento de escopo/complexidade/volume compatíveis com a Central de Serviços prevista no TR.
Sistema	19/12/2025 às 09:04:33	Os atestados apresentados não evidenciam, de forma suficiente, a execução de serviços similares em escopo, complexidade e volume, conforme exigido no item 13.1.11.7 do TR.

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2732

Responsável	Data/Hora	Mensagem
Sistema	19/12/2025 às 09:04:38	Portanto, diante do não atendimento da proposta comercial bem como dos requisitos de qualificação técnica estabelecidos no Termo de Referência, esta Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI) manifesta-se, tecnicamente, pela INABILITAÇÃO da licitante, com fundamento nas informações acima epigrafadas.
Sistema	19/12/2025 às 09:08:00	Quanto à habilitação jurídica, o licitante é Empresário Individual. As únicas naturezas jurídicas aceitas a participar do certame estão prevista no item 10.3 do Edital. E não consta "Empresário Individual" entre elas.
Sistema	19/12/2025 às 09:09:47	Quanto à qualificação econômica-financeira, o patrimônio exigido é 10% do valor anual estimado, ou seja, R$ 782.535,04.
Sistema	19/12/2025 às 09:10:27	O licitante está inabilitado, por ausência de habilitação jurídica, financeira e técnica.
Sistema	19/12/2025 às 13:16:28	Senhores licitantes, suspenderemos a sessão para análise e retornaremos no dia 22.12.2025, às 9h. Uma boa tarde a todos e até segunda-feira.
Sistema	22/12/2025 às 09:01:40	Bom dia, senhores licitantes.
Sistema	22/12/2025 às 09:01:49	Vamos prosseguir.
Sistema	22/12/2025 às 09:05:45	Suspenderemos a sessão e retornaremos às 10h.
Sistema	22/12/2025 às 09:05:48	Até mais tarde.
Sistema	22/12/2025 às 10:01:05	Bom dia.
Sistema	22/12/2025 às 10:04:08	Às 10h30 voltaremos.
Sistema	22/12/2025 às 10:27:52	Comunicamos a todos os licitantes que, somente às 14h, daremos continuidade a este pregão.
Sistema	22/12/2025 às 10:28:07	Favor permanecerem atentos e até 14h.
Sistema	22/12/2025 às 14:00:09	Boa tarde, senhores licitantes.
Sistema	22/12/2025 às 14:00:51	Vamos promover diligência em relação à proposta de preços.
Sistema	22/12/2025 às 14:44:53	Quanto à habilitação, os documentos atendem ao disposto no Edital.

Eventos da compra

Data/Hora	Descrição
18/12/2025 às 09:00:03	Abertura da sessão pública
18/12/2025 às 09:29:26	Início da etapa de julgamento de propostas

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2733

Grupo 1

Valor estimado: R$ 15.650.700,9600 (total)

Situação: Adjudicado e Homologado

Tratamento Diferenciado ME/EPP: Sem benefícios ME/EPP (Art. 4ª, lei 14.133/2021)

Adjudicado e Homologado por CPF ***.809.***-*0 - PAULO GONCALVES ARRAIS para GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26, melhor lance: R$ 9.473.035,3600 (total)

Propostas do Grupo G1

Benefício Me/Epp: Conforme Art. 3ª da Lei Complementar nª 123, de 14 de dezembro de 2006
Programa de integridade: Conforme termos previsos na Lei nª 14.133/2021 e no Decreto nª 12.304/2024

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
56.636.562/0001-80 - 56.636.562 MARCIONE PEREIRA MONTEIRO DIAS Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: MA	R$ 14.978.507,3600 (total)	-
Valor proposta: R$ 14.978.507,3600 (total) Valor negociado: Não Realizado		
34.766.560/0001-73 - A&M SOLUTION AGENCIA DIGITAL LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: PR	R$ 15.650.700,9600 (total)	-
Valor proposta: R$ 15.650.700,9600 (total) Valor negociado: Não Realizado		
27.050.408/0001-24 - ARSIT TECNOLOGIA E TELECOM LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 8.860.000,2400 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 15.650.748,0000 (total) Valor negociado: Não Realizado		
19.224.595/0001-97 - C R COMERCIO LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: MA	R$ 13.967.600,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 15.186.000,0000 (total) Valor negociado: Não Realizado		
07.171.299/0001-96 - CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 13.137.303,7600 (total)	-
Valor proposta: R$ 15.650.700,9600 (total) Valor negociado: Não Realizado		

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2734

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
57.135.675/0001-65 - COMERCIAL LENA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 15.025.140,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 15.650.700,9600 (total) Valor negociado: Não Realizado		
28.788.813/0001-07 - DEVOPS - TECNOLOGIAS E INTERDEPENDENCIAS LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 15.650.700,9600 (total)	-
Valor proposta: R$ 15.650.700,9600 (total) Valor negociado: Não Realizado		
07.094.346/0001-45 - G4F SOLUCOES CORPORATIVAS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 10.220.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 31.301.401,9200 (total) Valor negociado: Não Realizado		
48.431.950/0001-05 - GABRIEL ALEX RAMIRO MARTINS 22834623805 Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 7.296.000,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 15.650.700,9600 (total) Valor negociado: Não Realizado		
28.956.477/0002-45 - GHF TECNOLOGIA E COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: SE	R$ 15.519.200,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 15.519.200,0000 (total) Valor negociado: Não Realizado		
12.130.013/0003-26 - GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A. Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 9.473.035,3600 (total)	Proposta adjudicada
Valor proposta: R$ 15.650.700,9600 (total) Valor negociado: Não Realizado		
37.057.387/0001-22 - HEPTA TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 17.170.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 17.170.000,0000 (total) Valor negociado: Não Realizado		

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2735

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
85.240.869/0001-66 - ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: SC	R$ 20.220.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 20.220.000,0000 (total) Valor negociado: Não Realizado		
01.645.738/0001-79 - INDRA BRASIL SOLUCOES E SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 15.650.700,9600 (total)	-
Valor proposta: R$ 15.650.700,9600 (total) Valor negociado: Não Realizado		
37.007.414/0001-52 - INFINITY STORE COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Não UF endereço: RO	R$ 17.425.552,8000 (total)	-
Valor proposta: R$ 17.425.552,8000 (total) Valor negociado: Não Realizado		
86.703.337/0001-80 - INTEROP INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: RS	R$ 13.137.304,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 17.215.728,3200 (total) Valor negociado: Não Realizado		
07.757.473/0001-87 - MINDTEK INTELIGENCIA E TECNOLOGIA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: RJ	R$ 15.615.200,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 15.615.200,0000 (total) Valor negociado: Não Realizado		
16.887.298/0001-33 - OFFICE SERVICE TERCEIRIZACAO DE MAO DE OBRA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: PA	R$ 13.400.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 15.625.164,0000 (total) Valor negociado: Não Realizado		
14.806.853/0001-20 - PORTES ADVOCACIA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: MS	R$ 15.650.700,9600 (total)	-
Valor proposta: R$ 15.650.700,9600 (total) Valor negociado: Não Realizado		
05.510.654/0004-21 - POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 9.761.999,9200 (total)	-
Valor proposta: R$ 15.650.700,9600 (total) Valor negociado: Não Realizado		

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2736

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
05.150.869/0001-36 - RESOURCE AMERICANA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 15.650.700,9600 (total)	-
Valor proposta: R$ 24.390.700,9600 (total) Valor negociado: Não Realizado		
57.730.377/0001-13 - T & E COMERCIO LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: MA	R$ 2.265.670.880,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 2.265.670.880,0000 (total) Valor negociado: Não Realizado		
11.887.021/0002-78 - TECH LEAD SERVICOS E COMERCIO DE INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 15.604.600,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 15.604.600,0000 (total) Valor negociado: Não Realizado		
10.757.593/0001-99 - THS TECNOLOGIA INFORMACAO E COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 9.788.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 15.650.700,9600 (total) Valor negociado: Não Realizado		
06.172.384/0001-06 - VIACOM NEXT GENERATION COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Não UF endereço: MA	R$ 13.352.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 15.650.700,9600 (total) Valor negociado: Não Realizado		

Mensagens do chat do Grupo G1

Responsável	Data/Hora	Mensagem
Sistema	18/12/2025 às 09:00:03	A abertura do item G1 para lances está agendada para daqui a 5 minutos. Mantenham-se conectados.
Sistema	18/12/2025 às 09:05:03	O item G1 foi aberto. Solicitamos o envio de lances.
Sistema	18/12/2025 às 09:14:57	A proposta no valor de R$ 2.265.670.880,0000 para o item G1 foi excluída pelo pregoeiro conforme § 4ª, art. 21 da IN SEGES 73/2022. Caso queira manter sua proposta e eventuais lances, para reingresso à fase de disputa do item, clique em "Reafirmar valor".
Sistema	18/12/2025 às 09:24:24	A etapa fechada foi iniciada para o item G1. Fornecedores convocados poderão enviar um lance único e fechado até às 09:29:24 do dia 18/12/2025. Fornecedores convocados apresentaram os lances entre R$ 8.756.000,0000 e R$ 10.003.939,9200 em conformidade com o art. 24 da IN SEGES 73/2022.
Sistema	18/12/2025 às 09:29:25	A etapa fechada do item G1 foi encerrada. Os seguintes lances foram registrados pelos fornecedores convocados: R$ 9.473.035,3600, R$ 7.296.000,0000, R$ 9.761.999,9200 e R$ 9.788.000,0000.
Sistema	18/12/2025 às 09:29:25	O item G1 está encerrado.
Sistema para o participante 48.431.950/0001-05	18/12/2025 às 09:32:08	Bom dia.

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2737

Responsável	Data/Hora	Mensagem
Sistema para o participante 48.431.950/0001-05	18/12/2025 às 09:35:24	Sr. Fornecedor GABRIEL ALEX RAMIRO MARTINS 22834623805, CNPJ 48.431.950/0001-05, você foi convocado para enviar anexos para o item G1. Prazo para encerrar o envio: 11:36:00 do dia 18/12/2025. Justificativa: Sr. licitante, com fundamento nos itens 8.1 e 10.15.1, solicito a proposta reformulada e os documentos de habilitação, no prazo máximo de 02 (duas) horas, sob pena de desclassificação.
Sistema para o participante 48.431.950/0001-05	18/12/2025 às 11:36:00	O item G1 teve a convocação para envio de anexos encerrada às 11:36:00 de 18/12/2025. 10 anexos foram enviados pelo fornecedor GABRIEL ALEX RAMIRO MARTINS 22834623805, CNPJ 48.431.950/0001-05.
Sistema para o participante 27.050.408/0001-24	19/12/2025 às 09:11:57	Sr. Fornecedor ARSIT TECNOLOGIA E TELECOM LTDA, CNPJ 27.050.408/0001-24, você foi convocado para enviar anexos para o item G1. Prazo para encerrar o envio: 11:12:00 do dia 19/12/2025. Justificativa: Sr. licitante, com fundamento nos itens 8.1 e 10.15.1, solicito a proposta reformulada e os documentos de habilitação, no prazo máximo de 02 (duas) horas, sob pena de desclassificação.
Pelo participante 27.050.408/0001-24	19/12/2025 às 11:10:20	Prezado Sr. Pregoeiro, bom dia, poderia por gentileza nos conceder um novo prazo? visto que estávamos enfrentando problemas em nossa rede nos impossibilitando de conseguir analisar completamente a contratação, desde ja agradecemos
Sistema para o participante 27.050.408/0001-24	19/12/2025 às 11:12:00	O item G1 teve a convocação para envio de anexos encerrada às 11:12:00 de 19/12/2025. Nenhum anexo foi enviado pelo fornecedor ARSIT TECNOLOGIA E TELECOM LTDA, CNPJ 27.050.408/0001-24.
Sistema para o participante 27.050.408/0001-24	19/12/2025 às 11:18:55	Como mensagem de abertura, não prorrogamos prazo.
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	19/12/2025 às 11:19:27	Sr. Fornecedor GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26, você foi convocado para enviar anexos para o item G1. Prazo para encerrar o envio: 13:20:00 do dia 19/12/2025. Justificativa: r. licitante, com fundamento nos itens 8.1 e 10.15.1, solicito a proposta reformulada e os documentos de habilitação, no prazo máximo de 02 (duas) horas, sob pena de desclassificação.
Pelo participante 12.130.013/0003-26	19/12/2025 às 11:21:20	Bom dia Sr. Pregoeiro. Estamos providenciando a proposta reformulada e os documentos de Habilitação. Atenciosamente, GLOBALWEB.
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	19/12/2025 às 11:22:06	Bom dia. Não prorrogamos prazo.
Pelo participante 27.050.408/0001-24	19/12/2025 às 11:26:08	Senhor Pregoeiro, estamos querendo enviar a proposta e demais documentos, poderia por gentileza abrir o campo para anexarmos? já estamos com tudo pronto.
Sistema para o participante 27.050.408/0001-24	19/12/2025 às 11:33:17	Seu prazo terminou às 11h12.
Pelo participante 12.130.013/0003-26	19/12/2025 às 12:23:26	O item G1 teve a convocação para envio de anexos encerrada às 12:23:26 de 19/12/2025. 5 anexos foram enviados pelo fornecedor GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26.
Pelo participante 12.130.013/0003-26	19/12/2025 às 12:27:02	Sr. Pregoeiro, informamos que a Proposta reformulada e demais documentos de Habilitação foram anexados no sistema. Permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos necessários. Atenciosamente, GLOBALWEB.
Pelo participante 12.130.013/0003-26	22/12/2025 às 09:03:59	Bom dia Sr. Pregoeiro.
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	22/12/2025 às 14:00:18	Boa tarde.
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	22/12/2025 às 14:00:24	Vamos promover diligência.

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2738

Responsável	Data/Hora	Mensagem
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	22/12/2025 às 14:00:30	Acompanhe na aba própria
Pelo participante 12.130.013/0003-26	22/12/2025 às 14:00:55	Boa tarde, Sr. Pregoeiro.
Sistema para o participante 12.130.013/0003-26	22/12/2025 às 14:04:46	Diligência já cadastrada.
Sistema	22/12/2025 às 14:33:28	O item G1 está na etapa de julgamento de proposta no período de intenção de recursos, com acréscimo de 10 minutos a partir de agora - até 22/12/2025 14:43:28.
Sistema	22/12/2025 às 14:45:06	O item G1 está na etapa de habilitação de fornecedores no período de intenção de recursos, com acréscimo de 10 minutos a partir de agora - até 22/12/2025 14:55:06.
Sistema	22/12/2025 às 14:55:20	A fase de recurso do item G1 está aberta até 26/12/2025.
Sistema	26/12/2025 às 08:44:24	A fase de recurso do item G1 foi finalizada antes do prazo previsto. Todos os fornecedores já se manifestaram. Não houve registro de recursos.

Eventos do Grupo G1

Data/Hora	Descrição
18/12/2025 às 09:35:24	Fornecedor GABRIEL ALEX RAMIRO MARTINS 22834623805, CNPJ 48.431.950/0001-05 convocado para o envio de anexo. Prazo para encerrar o envio: 11:36:00 do dia 18/12/2025. Justificativa: Sr. licitante, com fundamento nos itens 8.1 e 10.15.1, solicito a proposta reformulada e os documentos de habilitação, no prazo máximo de 02 (duas) horas, sob pena de desclassificação.
19/12/2025 às 09:11:57	Fornecedor ARSIT TECNOLOGIA E TELECOM LTDA, CNPJ 27.050.408/0001-24 convocado para o envio de anexo. Prazo para encerrar o envio: 11:12:00 do dia 19/12/2025. Justificativa: Sr. licitante, com fundamento nos itens 8.1 e 10.15.1, solicito a proposta reformulada e os documentos de habilitação, no prazo máximo de 02 (duas) horas, sob pena de desclassificação.
19/12/2025 às 11:19:27	Fornecedor GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26 convocado para o envio de anexo. Prazo para encerrar o envio: 13:20:00 do dia 19/12/2025. Justificativa: r. licitante, com fundamento nos itens 8.1 e 10.15.1, solicito a proposta reformulada e os documentos de habilitação, no prazo máximo de 02 (duas) horas, sob pena de desclassificação.
19/12/2025 às 12:23:26	Fornecedor GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26 finalizou o envio de anexo.
22/12/2025 às 15:23:42	Fornecedor INTEROP INFORMATICA LTDA, CNPJ 86.703.337/0001-80 registra a desistência de cadastrar recurso.
23/12/2025 às 10:47:52	Fornecedor POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A, CNPJ 05.510.654/0004-21 registra a desistência de cadastrar recurso.
23/12/2025 às 15:39:33	Fornecedor CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ 07.171.299/0001-96 registra a desistência de cadastrar recurso.
26/12/2025 às 08:44:24	Prazo recursal adiantado.
30/12/2025 às 09:31:41	Fornecedor GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26 teve a proposta adjudicada, melhor lance: R$ 9.473.035,3600.
30/12/2025 às 09:31:51	Item homologado.

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2739

Item 1 do Grupo G1 - Central de Serviços de TIC

Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA.

Quantidade:	24	Valor estimado:	R$ 52.016,2000 (unitário)
Unidade de fornecimento:	MÊS / MESES		R$ 1.248.388,8000 (total)
		Situação:	Adjudicado e Homologado
Critério de julgamento:	Menor Preço		
Tratamento Diferenciado ME/EPP:	Sem benefícios ME/EPP (Art. 4ª, lei 14.133/2021)		

Adjudicado e Homologado por CPF ***.809.***-*0 - PAULO GONCALVES ARRAIS para GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26, melhor lance: R$ 36.967,8400 (unitário) / R$ 887.228,1600 (total)

Propostas do Item 1

Benefício Me/Epp: Conforme Art. 3ª da Lei Complementar nª 123, de 14 de dezembro de 2006
Programa de integridade: Conforme termos previsos na Lei nª 14.133/2021 e no Decreto nª 12.304/2024

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
56.636.562/0001-80 - 56.636.562 MARCIONE PEREIRA MONTEIRO DIAS Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: MA	R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	-
Valor proposta: R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
34.766.560/0001-73 - A&M SOLUTION AGENCIA DIGITAL LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: PR	R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	-
Valor proposta: R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
27.050.408/0001-24 - ARSIT TECNOLOGIA E TELECOM LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 25.000,0100 (unitário) R$ 600.000,2400 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 52.016,0000 (unitário) R$ 1.248.384,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
19.224.595/0001-97 - C R COMERCIO LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: MA	R$ 45.000,0000 (unitário) R$ 1.080.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 50.000,0000 (unitário) R$ 1.200.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2740

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
07.171.299/0001-96 - CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 41.713,0800 (unitário) R$ 1.001.113,9200 (total)	-
Valor proposta: R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
57.135.675/0001-65 - COMERCIAL LENA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 51.000,0000 (unitário) R$ 1.224.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
28.788.813/0001-07 - DEVOPS - TECNOLOGIAS E INTERDEPENDENCIAS LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	-
Valor proposta: R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
07.094.346/0001-45 - G4F SOLUCOES CORPORATIVAS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 29.000,0000 (unitário) R$ 696.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 104.032,4000 (unitário) R$ 2.496.777,6000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
48.431.950/0001-05 - GABRIEL ALEX RAMIRO MARTINS 22834623805 Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 18.000,0000 (unitário) R$ 432.000,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
28.956.477/0002-45 - GHF TECNOLOGIA E COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: SE	R$ 52.000,0000 (unitário) R$ 1.248.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 52.000,0000 (unitário) R$ 1.248.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
12.130.013/0003-26 - GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A. Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 36.967,8400 (unitário) R$ 887.228,1600 (total)	Proposta adjudicada
Valor proposta: R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2741

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
37.057.387/0001-22 - HEPTA TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 60.000,0000 (unitário) R$ 1.440.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 60.000,0000 (unitário) R$ 1.440.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
85.240.869/0001-66 - ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: SC	R$ 60.000,0000 (unitário) R$ 1.440.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 60.000,0000 (unitário) R$ 1.440.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
01.645.738/0001-79 - INDRA BRASIL SOLUCOES E SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	-
Valor proposta: R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
37.007.414/0001-52 - INFINITY STORE COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Não UF endereço: RO	R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	-
Valor proposta: R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
86.703.337/0001-80 - INTEROP INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: RS	R$ 43.186,0000 (unitário) R$ 1.036.464,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 57.217,8200 (unitário) R$ 1.373.227,6800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
07.757.473/0001-87 - MINDTEK INTELIGENCIA E TECNOLOGIA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: RJ	R$ 52.000,0000 (unitário) R$ 1.248.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 52.000,0000 (unitário) R$ 1.248.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2742

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
16.887.298/0001-33 - OFFICE SERVICE TERCEIRIZACAO DE MAO DE OBRA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: PA	R$ 40.000,0000 (unitário) R$ 960.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 52.000,0000 (unitário) R$ 1.248.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
14.806.853/0001-20 - PORTES ADVOCACIA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: MS	R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	-
Valor proposta: R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
05.510.654/0004-21 - POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 46.122,6800 (unitário) R$ 1.106.944,3200 (total)	-
Valor proposta: R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
05.150.869/0001-36 - RESOURCE AMERICANA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	-
Valor proposta: R$ 72.016,2000 (unitário) R$ 1.728.388,8000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
57.730.377/0001-13 - T & E COMERCIO LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: MA	R$ 52.650,0000 (unitário) R$ 1.263.600,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 52.650,0000 (unitário) R$ 1.263.600,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
11.887.021/0002-78 - TECH LEAD SERVICOS E COMERCIO DE INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 52.000,0000 (unitário) R$ 1.248.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 52.000,0000 (unitário) R$ 1.248.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
10.757.593/0001-99 - THS TECNOLOGIA INFORMACAO E COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 35.000,0000 (unitário) R$ 840.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2743

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
06.172.384/0001-06 - VIACOM NEXT GENERATION COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Não UF endereço: MA	R$ 48.000,0000 (unitário) R$ 1.152.000,0000 (total)	-

Valor proposta: R$ 52.016,2000 (unitário) R$ 1.248.388,8000 (total) Valor negociado: Não Realizado Quantidade ofertada: 24

Lances do Item 1

Data/hora	Participante	Lance
18/12/2025 às 09:05:11	07.094.346/0001-45	R$ 52.016,2000
18/12/2025 às 09:07:05	05.150.869/0001-36	R$ 52.016,2000
18/12/2025 às 09:09:15	48.431.950/0001-05	R$ 49.000,0000
18/12/2025 às 09:09:47	86.703.337/0001-80	R$ 52.016,2000
18/12/2025 às 09:09:49	10.757.593/0001-99	R$ 49.900,0000
18/12/2025 às 09:10:07	06.172.384/0001-06	R$ 50.000,0000
18/12/2025 às 09:10:42	57.135.675/0001-65	R$ 51.000,0000
18/12/2025 às 09:14:06	10.757.593/0001-99	R$ 45.000,0000
18/12/2025 às 09:14:26	48.431.950/0001-05	R$ 44.000,0000
18/12/2025 às 09:14:41	19.224.595/0001-97	R$ 45.000,0000
18/12/2025 às 09:15:07	05.510.654/0004-21	R$ 46.122,6800
18/12/2025 às 09:15:44	16.887.298/0001-33	R$ 50.000,0000
18/12/2025 às 09:16:27	12.130.013/0003-26	R$ 46.625,5700
18/12/2025 às 09:17:04	86.703.337/0001-80	R$ 51.496,0000
18/12/2025 às 09:17:14	12.130.013/0003-26	R$ 43.560,0000
18/12/2025 às 09:17:28	07.094.346/0001-45	R$ 47.000,0000
18/12/2025 às 09:17:33	27.050.408/0001-24	R$ 43.120,0440
18/12/2025 às 09:17:33	48.431.950/0001-05	R$ 42.400,0000
18/12/2025 às 09:17:34	27.050.408/0001-24	R$ 41.971,7600
18/12/2025 às 09:17:49	48.431.950/0001-05	R$ 40.000,0000
18/12/2025 às 09:17:50	27.050.408/0001-24	R$ 39.596,0000
18/12/2025 às 09:18:00	86.703.337/0001-80	R$ 50.981,0000
18/12/2025 às 09:18:11	10.757.593/0001-99	R$ 38.500,0000 *
18/12/2025 às 09:18:11	27.050.408/0001-24	R$ 38.111,1500
18/12/2025 às 09:18:13	07.171.299/0001-96	R$ 47.276,7500
18/12/2025 às 09:18:14	86.703.337/0001-80	R$ 50.470,0000

(lances com * foram excluídos)

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2744

Data/hora	Participante	Lance
18/12/2025 às 09:18:28	16.887.298/0001-33	R$ 40.000,0000
18/12/2025 às 09:18:33	10.757.593/0001-99	R$ 37.000,0000
18/12/2025 às 09:18:34	27.050.408/0001-24	R$ 36.626,3000
18/12/2025 às 09:18:47	12.130.013/0003-26	R$ 41.184,8400
18/12/2025 às 09:18:48	12.130.013/0003-26	R$ 39.273,5400
18/12/2025 às 09:19:39	12.130.013/0003-26	R$ 38.880,8000
18/12/2025 às 09:19:40	48.431.950/0001-05	R$ 34.000,0000
18/12/2025 às 09:19:40	27.050.408/0001-24	R$ 33.656,6000
18/12/2025 às 09:19:43	07.094.346/0001-45	R$ 41.364,0400
18/12/2025 às 09:19:46	86.703.337/0001-80	R$ 45.423,0000
18/12/2025 às 09:20:01	48.431.950/0001-05	R$ 31.000,0000
18/12/2025 às 09:20:02	27.050.408/0001-24	R$ 30.686,9000
18/12/2025 às 09:20:07	07.171.299/0001-96	R$ 44.303,4600
18/12/2025 às 09:20:10	07.094.346/0001-45	R$ 31.023,0300
18/12/2025 às 09:20:24	10.757.593/0001-99	R$ 35.000,0000
18/12/2025 às 09:20:38	86.703.337/0001-80	R$ 44.514,0000
18/12/2025 às 09:20:51	48.431.950/0001-05	R$ 29.500,0000
18/12/2025 às 09:20:52	27.050.408/0001-24	R$ 29.202,0500
18/12/2025 às 09:20:57	48.431.950/0001-05	R$ 28.500,0000
18/12/2025 às 09:20:58	27.050.408/0001-24	R$ 28.212,1500
18/12/2025 às 09:21:03	48.431.950/0001-05	R$ 27.000,0000
18/12/2025 às 09:21:04	27.050.408/0001-24	R$ 26.727,3000
18/12/2025 às 09:21:10	48.431.950/0001-05	R$ 25.000,0000
18/12/2025 às 09:21:11	27.050.408/0001-24	R$ 25.000,0100
18/12/2025 às 09:21:26	86.703.337/0001-80	R$ 43.623,0000
18/12/2025 às 09:21:42	07.094.346/0001-45	R$ 29.000,0000
18/12/2025 às 09:21:43	07.171.299/0001-96	R$ 42.150,0800
18/12/2025 às 09:22:41	86.703.337/0001-80	R$ 43.186,0000
18/12/2025 às 09:23:30	06.172.384/0001-06	R$ 48.000,0000
18/12/2025 às 09:24:10	07.171.299/0001-96	R$ 41.713,0800
18/12/2025 às 09:25:03	48.431.950/0001-05	R$ 18.000,0000
18/12/2025 às 09:26:51	12.130.013/0003-26	R$ 36.967,8400

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2745

Item 2 do Grupo G1 - Central de Serviços de TIC

Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA.

Quantidade:	24	Valor estimado:	R$ 239.227,4700 (unitário)
Unidade de fornecimento:	MÊS / MESES		R$ 5.741.459,2800 (total)
		Situação:	Adjudicado e Homologado
Critério de julgamento:	Menor Preço		
Tratamento Diferenciado ME/EPP:	Sem benefícios ME/EPP (Art. 4ª, lei 14.133/2021)		

Adjudicado e Homologado por CPF ***.809.***-*0 - PAULO GONCALVES ARRAIS para GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26, melhor lance: R$ 125.546,9000 (unitário) / R$ 3.013.125,6000 (total)

Propostas do Item 2

Benefício Me/Epp: Conforme Art. 3ª da Lei Complementar nª 123, de 14 de dezembro de 2006
Programa de integridade: Conforme termos previsos na Lei nª 14.133/2021 e no Decreto nª 12.304/2024

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
56.636.562/0001-80 - 56.636.562 MARCIONE PEREIRA MONTEIRO DIAS Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: MA	R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	-
Valor proposta: R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
34.766.560/0001-73 - A&M SOLUTION AGENCIA DIGITAL LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: PR	R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	-
Valor proposta: R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
27.050.408/0001-24 - ARSIT TECNOLOGIA E TELECOM LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 150.000,0000 (unitário) R$ 3.600.000,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 239.230,0000 (unitário) R$ 5.741.520,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
19.224.595/0001-97 - C R COMERCIO LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: MA	R$ 210.000,0000 (unitário) R$ 5.040.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 235.000,0000 (unitário) R$ 5.640.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2746

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
07.171.299/0001-96 - CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 230.872,3500 (unitário) R$ 5.540.936,4000 (total)	-
Valor proposta: R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
57.135.675/0001-65 - COMERCIAL LENA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 219.999,0000 (unitário) R$ 5.279.976,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
28.788.813/0001-07 - DEVOPS - TECNOLOGIAS E INTERDEPENDENCIAS LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	-
Valor proposta: R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
07.094.346/0001-45 - G4F SOLUCOES CORPORATIVAS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 175.000,0000 (unitário) R$ 4.200.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 478.454,9400 (unitário) R$ 11.482.918,5600 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
48.431.950/0001-05 - GABRIEL ALEX RAMIRO MARTINS 22834623805 Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 114.000,0000 (unitário) R$ 2.736.000,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
28.956.477/0002-45 - GHF TECNOLOGIA E COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: SE	R$ 239.000,0000 (unitário) R$ 5.736.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 239.000,0000 (unitário) R$ 5.736.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
12.130.013/0003-26 - GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A. Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 125.546,9000 (unitário) R$ 3.013.125,6000 (total)	Proposta adjudicada
Valor proposta: R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2747

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
37.057.387/0001-22 - HEPTA TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 245.000,0000 (unitário) R$ 5.880.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 245.000,0000 (unitário) R$ 5.880.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
85.240.869/0001-66 - ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: SC	R$ 300.000,0000 (unitário) R$ 7.200.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 300.000,0000 (unitário) R$ 7.200.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
01.645.738/0001-79 - INDRA BRASIL SOLUCOES E SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	-
Valor proposta: R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
37.007.414/0001-52 - INFINITY STORE COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Não UF endereço: RO	R$ 300.000,0000 (unitário) R$ 7.200.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 300.000,0000 (unitário) R$ 7.200.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
86.703.337/0001-80 - INTEROP INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: RS	R$ 210.000,0000 (unitário) R$ 5.040.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 263.150,2100 (unitário) R$ 6.315.605,0400 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
07.757.473/0001-87 - MINDTEK INTELIGENCIA E TECNOLOGIA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: RJ	R$ 239.000,0000 (unitário) R$ 5.736.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 239.000,0000 (unitário) R$ 5.736.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2748

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
16.887.298/0001-33 - OFFICE SERVICE TERCEIRIZACAO DE MAO DE OBRA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: PA	R$ 200.000,0000 (unitário) R$ 4.800.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 239.000,0000 (unitário) R$ 5.736.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
14.806.853/0001-20 - PORTES ADVOCACIA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: MS	R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	-
Valor proposta: R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
05.510.654/0004-21 - POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 150.223,1100 (unitário) R$ 3.605.354,6400 (total)	-
Valor proposta: R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
05.150.869/0001-36 - RESOURCE AMERICANA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	-
Valor proposta: R$ 439.227,4700 (unitário) R$ 10.541.459,2800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
57.730.377/0001-13 - T & E COMERCIO LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: MA	R$ 52.650,0000 (unitário) R$ 1.263.600,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 52.650,0000 (unitário) R$ 1.263.600,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
11.887.021/0002-78 - TECH LEAD SERVICOS E COMERCIO DE INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 239.000,0000 (unitário) R$ 5.736.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 239.000,0000 (unitário) R$ 5.736.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
10.757.593/0001-99 - THS TECNOLOGIA INFORMACAO E COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 133.000,0000 (unitário) R$ 3.192.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2749

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
06.172.384/0001-06 - VIACOM NEXT GENERATION COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Não UF endereço: MA	R$ 200.000,0000 (unitário) R$ 4.800.000,0000 (total)	-

Valor proposta: R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total) Valor negociado: Não Realizado Quantidade ofertada: 24

Lances do Item 2

Data/hora	Participante	Lance
18/12/2025 às 09:05:23	07.094.346/0001-45	R$ 239.227,4700
18/12/2025 às 09:07:43	05.150.869/0001-36	R$ 239.227,4700
18/12/2025 às 09:09:36	10.757.593/0001-99	R$ 234.000,0000
18/12/2025 às 09:10:05	86.703.337/0001-80	R$ 239.227,4700
18/12/2025 às 09:10:26	48.431.950/0001-05	R$ 52.000,0000 *
18/12/2025 às 09:10:37	06.172.384/0001-06	R$ 220.000,0000
18/12/2025 às 09:11:09	57.135.675/0001-65	R$ 219.999,0000
18/12/2025 às 09:12:41	48.431.950/0001-05	R$ 52.000,0000 *
18/12/2025 às 09:14:25	10.757.593/0001-99	R$ 210.000,0000
18/12/2025 às 09:14:53	19.224.595/0001-97	R$ 210.000,0000
18/12/2025 às 09:15:10	48.431.950/0001-05	R$ 206.500,0000
18/12/2025 às 09:15:41	86.703.337/0001-80	R$ 220.000,0000
18/12/2025 às 09:16:00	16.887.298/0001-33	R$ 230.000,0000
18/12/2025 às 09:16:27	12.130.013/0003-26	R$ 195.476,3900
18/12/2025 às 09:17:14	12.130.013/0003-26	R$ 171.112,7900
18/12/2025 às 09:17:24	48.431.950/0001-05	R$ 168.000,0000
18/12/2025 às 09:17:33	27.050.408/0001-24	R$ 166.303,2000
18/12/2025 às 09:17:41	05.510.654/0004-21	R$ 200.000,0000
18/12/2025 às 09:17:45	48.431.950/0001-05	R$ 164.000,0000
18/12/2025 às 09:17:46	27.050.408/0001-24	R$ 162.343,6000
18/12/2025 às 09:17:49	07.094.346/0001-45	R$ 215.000,0000
18/12/2025 às 09:18:16	48.431.950/0001-05	R$ 160.000,0000
18/12/2025 às 09:18:17	27.050.408/0001-24	R$ 158.384,0000
18/12/2025 às 09:18:20	05.510.654/0004-21	R$ 180.000,0000
18/12/2025 às 09:18:22	48.431.950/0001-05	R$ 156.000,0000
18/12/2025 às 09:18:23	27.050.408/0001-24	R$ 150.000,0000

(lances com * foram excluídos)

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2750

Data/hora	Participante	Lance
18/12/2025 às 09:18:29	48.431.950/0001-05	R$ 148.000,0000
18/12/2025 às 09:18:47	12.130.013/0003-26	R$ 151.579,8700
18/12/2025 às 09:18:47	10.757.593/0001-99	R$ 145.000,0000
18/12/2025 às 09:18:48	12.130.013/0003-26	R$ 135.861,6600
18/12/2025 às 09:18:57	16.887.298/0001-33	R$ 200.000,0000
18/12/2025 às 09:19:15	48.431.950/0001-05	R$ 130.000,0000
18/12/2025 às 09:19:21	05.510.654/0004-21	R$ 150.223,1100
18/12/2025 às 09:19:39	12.130.013/0003-26	R$ 134.503,0400
18/12/2025 às 09:19:42	12.130.013/0003-26	R$ 132.358,2400
18/12/2025 às 09:19:44	07.094.346/0001-45	R$ 198.586,9400
18/12/2025 às 09:20:08	86.703.337/0001-80	R$ 210.000,0000
18/12/2025 às 09:20:21	07.094.346/0001-45	R$ 188.913,3900
18/12/2025 às 09:21:24	10.757.593/0001-99	R$ 140.000,0000
18/12/2025 às 09:21:43	07.171.299/0001-96	R$ 230.872,3500
18/12/2025 às 09:21:49	07.094.346/0001-45	R$ 185.000,0000
18/12/2025 às 09:22:19	10.757.593/0001-99	R$ 135.000,0000
18/12/2025 às 09:22:42	07.094.346/0001-45	R$ 178.339,7000
18/12/2025 às 09:23:16	07.094.346/0001-45	R$ 175.000,0000
18/12/2025 às 09:23:45	06.172.384/0001-06	R$ 200.000,0000
18/12/2025 às 09:25:19	48.431.950/0001-05	R$ 114.000,0000
18/12/2025 às 09:27:03	12.130.013/0003-26	R$ 125.546,9000
18/12/2025 às 09:28:01	10.757.593/0001-99	R$ 133.000,0000

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2751

Item 3 do Grupo G1 - Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia daInformação e

Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA

Quantidade:	24	Valor estimado:	R$ 266.820,3700 (unitário)
Unidade de fornecimento:	UNIDADE		R$ 6.403.688,8800 (total)
		Situação:	Adjudicado e Homologado
Critério de julgamento:	Menor Preço		
Tratamento Diferenciado ME/EPP:	Sem benefícios ME/EPP (Art. 4ª, lei 14.133/2021)		

Adjudicado e Homologado por CPF ***.809.***-*0 - PAULO GONCALVES ARRAIS para GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26, melhor lance: R$ 189.976,1500 (unitário) / R$ 4.559.427,6000 (total)

Propostas do Item 3

Benefício Me/Epp: Conforme Art. 3ª da Lei Complementar nª 123, de 14 de dezembro de 2006
Programa de integridade: Conforme termos previsos na Lei nª 14.133/2021 e no Decreto nª 12.304/2024

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
56.636.562/0001-80 - 56.636.562 MARCIONE PEREIRA MONTEIRO DIAS Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: MA	R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	-
Valor proposta: R$ 239.227,4700 (unitário) R$ 5.741.459,2800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
34.766.560/0001-73 - A&M SOLUTION AGENCIA DIGITAL LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: PR	R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total)	-
Valor proposta: R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
27.050.408/0001-24 - ARSIT TECNOLOGIA E TELECOM LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 150.000,0000 (unitário) R$ 3.600.000,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 266.820,0000 (unitário) R$ 6.403.680,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
19.224.595/0001-97 - C R COMERCIO LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: MA	R$ 236.000,0000 (unitário) R$ 5.664.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 255.000,0000 (unitário) R$ 6.120.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2752

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
07.171.299/0001-96 - CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 205.513,5600 (unitário) R$ 4.932.325,4400 (total)	-
Valor proposta: R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
57.135.675/0001-65 - COMERCIAL LENA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 261.000,0000 (unitário) R$ 6.264.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
28.788.813/0001-07 - DEVOPS - TECNOLOGIAS E INTERDEPENDENCIAS LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total)	-
Valor proposta: R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
07.094.346/0001-45 - G4F SOLUCOES CORPORATIVAS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 160.000,0000 (unitário) R$ 3.840.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 533.640,7400 (unitário) R$ 12.807.377,7600 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
48.431.950/0001-05 - GABRIEL ALEX RAMIRO MARTINS 22834623805 Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 119.000,0000 (unitário) R$ 2.856.000,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
28.956.477/0002-45 - GHF TECNOLOGIA E COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: SE	R$ 262.000,0000 (unitário) R$ 6.288.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 262.000,0000 (unitário) R$ 6.288.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
12.130.013/0003-26 - GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A. Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 189.976,1500 (unitário) R$ 4.559.427,6000 (total)	Proposta adjudicada
Valor proposta: R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2753

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
37.057.387/0001-22 - HEPTA TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 300.000,0000 (unitário) R$ 7.200.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 300.000,0000 (unitário) R$ 7.200.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
85.240.869/0001-66 - ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: SC	R$ 350.000,0000 (unitário) R$ 8.400.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 350.000,0000 (unitário) R$ 8.400.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
01.645.738/0001-79 - INDRA BRASIL SOLUCOES E SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total)	-
Valor proposta: R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
37.007.414/0001-52 - INFINITY STORE COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Não UF endereço: RO	R$ 280.000,0000 (unitário) R$ 6.720.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 280.000,0000 (unitário) R$ 6.720.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
86.703.337/0001-80 - INTEROP INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: RS	R$ 210.285,0000 (unitário) R$ 5.046.840,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 293.502,4000 (unitário) R$ 7.044.057,6000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
07.757.473/0001-87 - MINDTEK INTELIGENCIA E TECNOLOGIA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: RJ	R$ 266.000,0000 (unitário) R$ 6.384.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 266.000,0000 (unitário) R$ 6.384.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2754

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
16.887.298/0001-33 - OFFICE SERVICE TERCEIRIZACAO DE MAO DE OBRA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: PA	R$ 230.000,0000 (unitário) R$ 5.520.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 266.000,0000 (unitário) R$ 6.384.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
14.806.853/0001-20 - PORTES ADVOCACIA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: MS	R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total)	-
Valor proposta: R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
05.510.654/0004-21 - POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 163.375,5400 (unitário) R$ 3.921.012,9600 (total)	-
Valor proposta: R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
05.150.869/0001-36 - RESOURCE AMERICANA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total)	-
Valor proposta: R$ 366.820,3700 (unitário) R$ 8.803.688,8800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
57.730.377/0001-13 - T & E COMERCIO LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: MA	R$ 266.820,0000 (unitário) R$ 6.403.680,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 266.820,0000 (unitário) R$ 6.403.680,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
11.887.021/0002-78 - TECH LEAD SERVICOS E COMERCIO DE INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 266.000,0000 (unitário) R$ 6.384.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 266.000,0000 (unitário) R$ 6.384.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24
10.757.593/0001-99 - THS TECNOLOGIA INFORMACAO E COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 178.000,0000 (unitário) R$ 4.272.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 24

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2755

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
06.172.384/0001-06 - VIACOM NEXT GENERATION COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Não UF endereço: MA	R$ 220.000,0000 (unitário) R$ 5.280.000,0000 (total)	-

Valor proposta: R$ 266.820,3700 (unitário) R$ 6.403.688,8800 (total) Valor negociado: Não Realizado Quantidade ofertada: 24

Lances do Item 3

Data/hora	Participante	Lance
18/12/2025 às 09:05:43	07.094.346/0001-45	R$ 266.820,3700
18/12/2025 às 09:07:46	05.150.869/0001-36	R$ 266.820,3700
18/12/2025 às 09:10:13	10.757.593/0001-99	R$ 254.900,0000
18/12/2025 às 09:10:20	86.703.337/0001-80	R$ 266.820,3700
18/12/2025 às 09:10:53	06.172.384/0001-06	R$ 240.000,0000
18/12/2025 às 09:11:49	57.135.675/0001-65	R$ 261.000,0000
18/12/2025 às 09:13:54	48.431.950/0001-05	R$ 236.000,0000
18/12/2025 às 09:14:58	10.757.593/0001-99	R$ 230.000,0000
18/12/2025 às 09:15:14	19.224.595/0001-97	R$ 236.000,0000
18/12/2025 às 09:15:39	48.431.950/0001-05	R$ 226.500,0000
18/12/2025 às 09:16:13	16.887.298/0001-33	R$ 260.000,0000
18/12/2025 às 09:17:15	07.171.299/0001-96	R$ 217.895,0800
18/12/2025 às 09:17:29	86.703.337/0001-80	R$ 264.152,0000
18/12/2025 às 09:17:33	27.050.408/0001-24	R$ 215.694,3396
18/12/2025 às 09:17:45	05.510.654/0004-21	R$ 200.000,0000
18/12/2025 às 09:17:45	27.050.408/0001-24	R$ 197.980,0000
18/12/2025 às 09:18:05	07.094.346/0001-45	R$ 200.000,0000
18/12/2025 às 09:18:13	07.171.299/0001-96	R$ 210.286,6800
18/12/2025 às 09:18:26	86.703.337/0001-80	R$ 261.510,0000
18/12/2025 às 09:18:37	48.431.950/0001-05	R$ 194.000,0000
18/12/2025 às 09:18:38	27.050.408/0001-24	R$ 192.040,6000
18/12/2025 às 09:18:44	48.431.950/0001-05	R$ 190.000,0000
18/12/2025 às 09:18:45	27.050.408/0001-24	R$ 188.081,0000
18/12/2025 às 09:18:47	12.130.013/0003-26	R$ 233.357,9600
18/12/2025 às 09:18:48	86.703.337/0001-80	R$ 258.894,0000
18/12/2025 às 09:18:52	48.431.950/0001-05	R$ 186.000,0000

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2756

Data/hora	Participante	Lance
18/12/2025 às 09:18:53	27.050.408/0001-24	R$ 184.121,4000
18/12/2025 às 09:19:00	10.757.593/0001-99	R$ 181.000,0000 *
18/12/2025 às 09:19:00	27.050.408/0001-24	R$ 179.171,9000
18/12/2025 às 09:19:17	10.757.593/0001-99	R$ 220.000,0000
18/12/2025 às 09:19:18	16.887.298/0001-33	R$ 230.000,0000
18/12/2025 às 09:19:23	48.431.950/0001-05	R$ 175.000,0000
18/12/2025 às 09:19:24	27.050.408/0001-24	R$ 173.232,5000
18/12/2025 às 09:19:39	12.130.013/0003-26	R$ 222.900,9900
18/12/2025 às 09:19:41	05.510.654/0004-21	R$ 180.000,0000
18/12/2025 às 09:19:42	12.130.013/0003-26	R$ 205.106,7400
18/12/2025 às 09:19:46	07.094.346/0001-45	R$ 164.654,4500
18/12/2025 às 09:19:46	27.050.408/0001-24	R$ 162.991,4400
18/12/2025 às 09:19:54	12.130.013/0003-26	R$ 200.700,7900
18/12/2025 às 09:19:56	86.703.337/0001-80	R$ 233.004,0000
18/12/2025 às 09:20:07	07.171.299/0001-96	R$ 205.513,5600
18/12/2025 às 09:20:11	48.431.950/0001-05	R$ 159.000,0000
18/12/2025 às 09:20:11	27.050.408/0001-24	R$ 157.394,1000
18/12/2025 às 09:20:15	48.431.950/0001-05	R$ 155.000,0000
18/12/2025 às 09:20:16	27.050.408/0001-24	R$ 150.000,0000
18/12/2025 às 09:20:20	48.431.950/0001-05	R$ 148.000,0000
18/12/2025 às 09:20:43	10.757.593/0001-99	R$ 210.000,0000
18/12/2025 às 09:20:49	86.703.337/0001-80	R$ 221.353,0000
18/12/2025 às 09:21:00	10.757.593/0001-99	R$ 200.000,0000
18/12/2025 às 09:21:37	86.703.337/0001-80	R$ 210.285,0000
18/12/2025 às 09:22:11	10.757.593/0001-99	R$ 190.000,0000
18/12/2025 às 09:22:12	07.094.346/0001-45	R$ 162.000,0000
18/12/2025 às 09:22:29	10.757.593/0001-99	R$ 185.000,0000
18/12/2025 às 09:22:31	05.510.654/0004-21	R$ 170.000,0000
18/12/2025 às 09:22:36	10.757.593/0001-99	R$ 180.000,0000
18/12/2025 às 09:23:54	07.094.346/0001-45	R$ 160.000,0000
18/12/2025 às 09:24:00	06.172.384/0001-06	R$ 220.000,0000
18/12/2025 às 09:25:33	48.431.950/0001-05	R$ 119.000,0000
18/12/2025 às 09:27:17	12.130.013/0003-26	R$ 189.976,1500
18/12/2025 às 09:28:05	10.757.593/0001-99	R$ 178.000,0000

(lances com * foram excluídos)

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2757

Data/hora	Participante	Lance
18/12/2025 às 09:29:14	05.510.654/0004-21	R$ 163.375,5400

Item 4 do Grupo G1 - Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia daInformação e

Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda.

Quantidade:	10600	Valor estimado:	R$ 212,9400 (unitário)
Unidade de fornecimento:	UND SERVIÇO TÉCNICO		R$ 2.257.164,0000 (total)
		Situação:	Adjudicado e Homologado
Critério de julgamento:	Menor Preço		
Tratamento Diferenciado ME/EPP:	Sem benefícios ME/EPP (Art. 4ª, lei 14.133/2021)		

Adjudicado e Homologado por CPF ***.809.***-*0 - PAULO GONCALVES ARRAIS para GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A., CNPJ 12.130.013/0003-26, melhor lance: R$ 95,5900 (unitário) / R$ 1.013.254,0000 (total)

Propostas do Item 4

Benefício Me/Epp: Conforme Art. 3ª da Lei Complementar nª 123, de 14 de dezembro de 2006
Programa de integridade: Conforme termos previsos na Lei nª 14.133/2021 e no Decreto nª 12.304/2024

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
56.636.562/0001-80 - 56.636.562 MARCIONE PEREIRA MONTEIRO DIAS Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: MA	R$ 212,0000 (unitário) R$ 2.247.200,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 212,0000 (unitário) R$ 2.247.200,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
34.766.560/0001-73 - A&M SOLUTION AGENCIA DIGITAL LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: PR	R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
27.050.408/0001-24 - ARSIT TECNOLOGIA E TELECOM LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 100,0000 (unitário) R$ 1.060.000,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
19.224.595/0001-97 - C R COMERCIO LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: MA	R$ 206,0000 (unitário) R$ 2.183.600,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 210,0000 (unitário) R$ 2.226.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2758

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
07.171.299/0001-96 - CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 156,8800 (unitário) R$ 1.662.928,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
57.135.675/0001-65 - COMERCIAL LENA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
28.788.813/0001-07 - DEVOPS - TECNOLOGIAS E INTERDEPENDENCIAS LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
07.094.346/0001-45 - G4F SOLUCOES CORPORATIVAS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 140,0000 (unitário) R$ 1.484.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 425,8800 (unitário) R$ 4.514.328,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
48.431.950/0001-05 - GABRIEL ALEX RAMIRO MARTINS 22834623805 Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 120,0000 (unitário) R$ 1.272.000,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
28.956.477/0002-45 - GHF TECNOLOGIA E COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: SE	R$ 212,0000 (unitário) R$ 2.247.200,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 212,0000 (unitário) R$ 2.247.200,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
12.130.013/0003-26 - GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A. Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 95,5900 (unitário) R$ 1.013.254,0000 (total)	Proposta adjudicada
Valor proposta: R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2759

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
37.057.387/0001-22 - HEPTA TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 250,0000 (unitário) R$ 2.650.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 250,0000 (unitário) R$ 2.650.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
85.240.869/0001-66 - ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: SC	R$ 300,0000 (unitário) R$ 3.180.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 300,0000 (unitário) R$ 3.180.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
01.645.738/0001-79 - INDRA BRASIL SOLUCOES E SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
37.007.414/0001-52 - INFINITY STORE COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Não UF endereço: RO	R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
86.703.337/0001-80 - INTEROP INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: RS	R$ 190,0000 (unitário) R$ 2.014.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 234,2300 (unitário) R$ 2.482.838,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
07.757.473/0001-87 - MINDTEK INTELIGENCIA E TECNOLOGIA LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: RJ	R$ 212,0000 (unitário) R$ 2.247.200,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 212,0000 (unitário) R$ 2.247.200,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2760

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
16.887.298/0001-33 - OFFICE SERVICE TERCEIRIZACAO DE MAO DE OBRA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Não UF endereço: PA	R$ 200,0000 (unitário) R$ 2.120.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
14.806.853/0001-20 - PORTES ADVOCACIA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: MS	R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
05.510.654/0004-21 - POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 106,4800 (unitário) R$ 1.128.688,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
05.150.869/0001-36 - RESOURCE AMERICANA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 312,9400 (unitário) R$ 3.317.164,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
57.730.377/0001-13 - T & E COMERCIO LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Sim UF endereço: MA	R$ 212.900,0000 (unitário) R$ 2.256.740.000,0000 (total)	Proposta desclassificada
Valor proposta: R$ 212.900,0000 (unitário) R$ 2.256.740.000,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
11.887.021/0002-78 - TECH LEAD SERVICOS E COMERCIO DE INFORMATICA LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: SP	R$ 211,0000 (unitário) R$ 2.236.600,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 211,0000 (unitário) R$ 2.236.600,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600
10.757.593/0001-99 - THS TECNOLOGIA INFORMACAO E COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Não Programa de integridade: Sim UF endereço: DF	R$ 140,0000 (unitário) R$ 1.484.000,0000 (total)	-
Valor proposta: R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total)	Valor negociado: Não Realizado	Quantidade ofertada: 10600

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2761

Fornecedor	Valor ofertado	Situação
06.172.384/0001-06 - VIACOM NEXT GENERATION COMUNICACAO LTDA Benefício Me/Epp: Sim Programa de integridade: Não UF endereço: MA	R$ 200,0000 (unitário) R$ 2.120.000,0000 (total)	-

Valor proposta: R$ 212,9400 (unitário) R$ 2.257.164,0000 (total) Valor negociado: Não Realizado Quantidade ofertada: 10600

Lances do Item 4

Data/hora	Participante	Lance
18/12/2025 às 09:05:37	07.094.346/0001-45	R$ 212,9400
18/12/2025 às 09:07:47	05.150.869/0001-36	R$ 212,9400
18/12/2025 às 09:10:27	86.703.337/0001-80	R$ 212,9400
18/12/2025 às 09:11:38	06.172.384/0001-06	R$ 210,5000
18/12/2025 às 09:13:53	10.757.593/0001-99	R$ 205,0000
18/12/2025 às 09:14:13	48.431.950/0001-05	R$ 202,5000
18/12/2025 às 09:15:23	19.224.595/0001-97	R$ 206,0000
18/12/2025 às 09:16:46	16.887.298/0001-33	R$ 210,0000
18/12/2025 às 09:17:33	27.050.408/0001-24	R$ 200,4547
18/12/2025 às 09:17:45	86.703.337/0001-80	R$ 210,8100
18/12/2025 às 09:18:13	07.171.299/0001-96	R$ 178,4900
18/12/2025 às 09:18:14	27.050.408/0001-24	R$ 176,6872
18/12/2025 às 09:19:24	10.757.593/0001-99	R$ 200,0000
18/12/2025 às 09:19:31	16.887.298/0001-33	R$ 200,0000
18/12/2025 às 09:19:47	07.094.346/0001-45	R$ 150,7900
18/12/2025 às 09:19:48	27.050.408/0001-24	R$ 149,2670
18/12/2025 às 09:19:54	12.130.013/0003-26	R$ 127,9100
18/12/2025 às 09:19:55	27.050.408/0001-24	R$ 126,6181
18/12/2025 às 09:19:59	05.510.654/0004-21	R$ 150,0000
18/12/2025 às 09:20:02	12.130.013/0003-26	R$ 121,1200
18/12/2025 às 09:20:03	27.050.408/0001-24	R$ 119,8966
18/12/2025 às 09:20:04	10.757.593/0001-99	R$ 180,0000
18/12/2025 às 09:20:07	07.171.299/0001-96	R$ 156,8800
18/12/2025 às 09:20:18	10.757.593/0001-99	R$ 150,0000
18/12/2025 às 09:20:26	05.510.654/0004-21	R$ 106,4800
18/12/2025 às 09:20:26	27.050.408/0001-24	R$ 105,4045

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2762

Data/hora	Participante	Lance
18/12/2025 às 09:20:27	12.130.013/0003-26	R$ 116,4500
18/12/2025 às 09:21:10	86.703.337/0001-80	R$ 190,0000
18/12/2025 às 09:21:25	48.431.950/0001-05	R$ 150,0000
18/12/2025 às 09:21:44	10.757.593/0001-99	R$ 145,0000
18/12/2025 às 09:22:00	10.757.593/0001-99	R$ 140,0000
18/12/2025 às 09:22:19	12.130.013/0003-26	R$ 112,9600
18/12/2025 às 09:22:20	07.094.346/0001-45	R$ 140,0000
18/12/2025 às 09:22:30	12.130.013/0003-26	R$ 101,6400
18/12/2025 às 09:22:31	27.050.408/0001-24	R$ 100,0000
18/12/2025 às 09:22:52	48.431.950/0001-05	R$ 140,0000
18/12/2025 às 09:24:17	06.172.384/0001-06	R$ 200,0000
18/12/2025 às 09:25:40	48.431.950/0001-05	R$ 120,0000
18/12/2025 às 09:27:31	12.130.013/0003-26	R$ 95,5900

Fase Recursal do Item/Grupo *

* Maiores detalhes sobre recursos, contrarrazões, decisões e revisões deverão ser consultados no sistema.

Sessão 1

Prazos:

Intenção de recurso no julgamento:	22/12/2025 14:43:28
Intenção de recurso na habilitação:	22/12/2025 14:55:06
Recurso:	26/12/2025 08:44:24
Contrarrazão:	26/12/2025 08:44:24

Recursos realizados:

07.171.299/0001-96 - CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A

Intenção de recurso no julgamento:		22/12/2025 14:36:57
Intenção de recurso na habilitação:		22/12/2025 14:45:18
Recurso:	(Desistiu Cadastro)	23/12/2025 15:39:33
Contrarrazões:	Não foi realizado cadastro	

86.703.337/0001-80 - INTEROP INFORMATICA LTDA

Intenção de recurso na habilitação:		22/12/2025 14:45:49
Recurso:	(Desistiu Cadastro)	22/12/2025 15:23:42
Contrarrazões:	Não foi realizado cadastro	

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2763

05.510.654/0004-21 - POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A

Intenção de recurso no julgamento:		22/12/2025 14:38:08
Intenção de recurso na habilitação:		22/12/2025 14:45:46
Recurso:	(Desistiu Cadastro)	23/12/2025 10:47:52
Contrarrazões:	Não foi realizado cadastro	

Termo de Homologação (0235052) SEI 19.13.0046.0019234/2025-05 / pg. 2764